

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 11 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 10 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 10 năm 2021 (từ ngày 16/09/2021 đến ngày 15/10/2021) như sau:

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

- Trung tâm đã tiếp nhận 6.129 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 571 hồ sơ, tiếp nhận mới: 5.558 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 5.376 hồ sơ (chiếm 87,71 % trên tổng số 6.129 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 5.375 hồ sơ, chiếm 99,98 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 01 hồ sơ (chiếm 0,02 %), nguyên nhân là do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Đang giải quyết 753 hồ sơ (chiếm 12,29 % trên tổng số 6.129 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 752 hồ sơ (chiếm 99,87 %); đang giải quyết quá hạn là 01 hồ sơ (chiếm 0,13 %); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp do tạm dừng thẩm định hồ sơ để đảm bảo công tác phòng chống dịch.

+ Có 05 hồ sơ của Sở Xây dựng phải trả lại do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở. Ngoài ra có 03 hồ sơ của Sở Y tế trên phần mềm ghi nhận trả lại do công chức một cửa nhập hồ sơ trùng lặp và sai sót trong bước cập nhật hồ sơ.

+ Có 4.069 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 66,39 % trên tổng số 6.129 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 69,90 % trên tổng số 5.821 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (*Đính kèm Phụ lục I*).

- Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho hơn 44 lượt cá nhân, tổ chức tư vấn các thủ tục thành lập doanh nghiệp, hướng dẫn doanh nghiệp thủ tục đăng ký qua mạng...

- Có 419 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 7,79 % hồ sơ đã giải quyết); kết quả có 100 % (419 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*).

- Có 06 đơn vị (Bảo hiểm xã hội, Sở Tư pháp, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Y tế, Sở Nội vụ) thực hiện việc niêm yết, công khai danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 01 đơn vị (Sở Văn

hóa, Thể thao và Du lịch) 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 thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả hồ sơ TTHC theo hình thức trực tiếp tại Trung tâm, kể từ ngày 17/9/2021. Công chức một cửa các sở ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm trực tại quầy để tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm thực hiện nghiêm các quy định về phòng, chống dịch theo thông điệp 5K của Bộ Y tế trong tình hình mới (Khẩu trang - Khử khuẩn - Khoảng cách - Không tập trung - Khai báo y tế).

- Trung tâm tạo điều kiện thuận lợi cho Bảo hiểm xã hội tỉnh thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hưởng chế độ, chính sách bảo hiểm thất nghiệp theo quy định tại Quyết định số 28/2021/QĐ-TTg ngày 01/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện chính sách hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19 từ Quỹ bảo hiểm thất nghiệp, nhằm tập trung một đầu mối tiếp nhận, trả kết quả các TTHC của Bảo hiểm xã hội tỉnh tại Trung tâm.

- Trung tâm tham mưu, ban hành các văn bản trọng tâm như: Thông báo về việc tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả hồ sơ TTHC trực tiếp tại Trung tâm; báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm tháng 09 năm 2021; báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm (từ ngày 01/01/2020 đến ngày 30/9/2021); báo cáo kết quả tổng hợp chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC quý III năm 2021; công văn chấp thuận, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp đến thực hiện thủ tục hưởng chế độ, chính sách bảo hiểm thất nghiệp theo quy định tại Quyết định số 28/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ,...

## **2. Một số nội dung nhận xét và kiến nghị**

- Nhìn chung sau khi thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, 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 5.375 hồ sơ, chiếm 99,98 %, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 01 hồ sơ). Số hồ sơ tiếp nhận tăng hơn tháng trước do Trung tâm nhận hồ sơ qua hình thức trực tiếp trở lại sau thời gian giãn cách. 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, Sở Nội vụ, Sở Nông nghiệp và PTNT, ... 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 10 chiếm 66,39 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (giảm 7,89 % so với tháng 9) và chiếm 69,90 % trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4; nguyên nhân do tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp hồ sơ bằng hình thức trực tiếp tăng lên sau khi Trung tâm tiếp

nhận hồ sơ trực tiếp trở lại. 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.

- Đề nghị công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm tiếp tục phát huy tinh thần tận tụy trong công việc, hướng dẫn tận tình, có trách nhiệm; tăng cường hơn nữa việc tuyên truyền, hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, sử dụng tiện ích thanh toán phí, lệ phí trực tuyến trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Đề nghị Bảo hiểm xã hội tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền về cách thức nộp hồ sơ điện tử đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội tỉnh, nhằm hạn chế việc tập trung đông người tại Trung tâm. Đối với các hồ sơ liên quan thủ tục điều chỉnh thông tin trên sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế của người lao động đang làm việc tại các doanh nghiệp, đơn vị, đề nghị Bảo hiểm xã hội tỉnh thông báo đến các doanh nghiệp cử nhân viên của doanh nghiệp, đơn vị làm đầu mối tập hợp hồ sơ của người lao động, gửi về quầy Bảo hiểm xã hội tỉnh tại Trung tâm để được hướng dẫn, tiếp nhận; không để người lao động của doanh nghiệp, đơn vị tự đi làm thủ tục nhằm hạn chế tối đa việc tập trung quá đông người tại Trung tâm.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyên giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện quan tâm, 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.

- Đề nghị các Sở ngành thường xuyên rà soát, cập nhật quy trình nội bộ các TTHC trên phần mềm Một cửa điện tử phù hợp với nội dung các bước quy trình nội bộ đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt. Qua rà soát, Trung tâm đề nghị các Sở ngành liên quan kiểm tra, điều chỉnh lại quy trình điện tử của một số TTHC đã cấu hình trên phần mềm không đồng nhất với quy trình nội bộ đã được phê duyệt; hoàn thành **trước ngày 15/11/2021** (Đính kèm Phụ lục III).

### **3. Một số công tác trọng tâm tháng 11 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.

- Nhận xét, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm năm 2021.

- 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.

- 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.

- 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 10 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 11 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 I**  
**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 10 NĂM 2021**  
**(TỪ NGÀY 16/9/2021 ĐẾN 15/10/2021)**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 11 /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	2	7	9	9	0	0	0	0	0	0	9	9
2	Sở Công Thương	1.209	4	1.205	1.203	1.203	0	0	6	6	0	0	1.194	1.209
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	47	15	32	35	35	0	0	12	12	0	0	23	47
4	Sở Giao thông vận tải	613	109	504	439	439	0	0	174	174	0	0	29	416
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	174	3	171	173	173	0	0	1	1	0	0	172	173
6	Sở Khoa học và Công nghệ	7	2	5	5	5	0	0	2	2	0	0	3	5
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	117	32	85	74	73	1	0	43	43	0	0	5	117
8	Sở Nội vụ	193	158	35	48	48	0	0	145	145	0	0	182	182
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	276	9	267	271	271	0	0	5	5	0	0	271	271
10	Sở Tài chính	50	0	50	50	50	0	0	0	0	0	0	50	50
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	132	41	91	48	48	0	0	84	84	0	0	60	118
12	Sở Tư pháp	241	11	230	170	169	0	1	71	70	1	0	115	240
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2
14	Sở Xây dựng	70	26	44	46	46	0	0	24	24	0	5	70	70
15	Sở Y tế	104	43	61	30	30	0	0	74	74	0	3	71	88
16	Công an tỉnh	61	29	32	33	33	0	0	28	28	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.824	87	2.737	2.740	2.740	0	0	84	84	0	0	1.814	2.824
18	<b>Tổng cộng</b>	<b>6.129</b>	<b>571</b>	<b>5.558</b>	<b>5.376</b>	<b>5.374</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>753</b>	<b>752</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4.069</b>	<b>5.821</b>
19	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>100,00</b>	<b>9,32</b>	<b>90,68</b>	<b>87,71</b>	<b>99,96</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>	<b>12,29</b>	<b>99,87</b>	<b>0,13</b>	<b>0,13</b>	<b>66,39<sup>(*)</sup></b>	<b>69,90<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 10 NĂM 2021 (TỪ 16/9/2021 ĐẾN 15/10/2021)**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /11/2021 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	5	4	0	0	0	9
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	0	0	0	0	2
4	Sở Giao thông vận tải	3	17	0	0	0	20
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	23	15	0	0	0	38
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	2	0	0	0	2
8	Sở Nội vụ	1	10	0	0	0	11
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	3	16	0	0	0	19
10	Sở Tài chính	2	0	0	0	0	2
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	7	3	0	0	0	10
12	Sở Tư pháp	33	55	0	0	0	88
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	1	0	0	0	1
14	Sở Xây dựng	3	0	0	0	0	3
15	Sở Y tế	59	30	0	0	0	89
16	Công an tỉnh	11	27	0	0	0	38
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	23	63	0	0	0	86
	<b>Tổng cộng</b>	<b>175</b>	<b>244</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>419</b>
	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>41,77</b>	<b>58,23</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>



**PHỤ LỤC III**  
**THỐNG KÊ MỘT SỐ QUY TRÌNH TRÊN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**  
**CHƯA ĐỒNG NHẤT VỚI QUY TRÌNH NỘI BỘ ĐÃ ĐƯỢC PHÊ DUYỆT**

*(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 11 /2021 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)*

STT	Tên đơn vị	Tên thủ tục hành chính trên Một cửa điện tử	Số Quyết của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt QTNB	Ghi chú
1	Sở Giáo dục và Đào tạo	Công nhận trường mầm non đạt chuẩn Quốc gia	2348/QĐ-UBND	Chưa đồng nhất với QTNB
2	Sở Tư pháp	Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam	936/QĐ-UBND	Chưa đồng nhất với QTNB
3	Sở Y tế	Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược thuộc thẩm quyền của Sở Y tế (Cơ sở bán buôn thuốc, nguyên liệu làm thuốc; Cơ sở bán lẻ thuốc bao gồm nhà thuốc, quầy thuốc, tủ thuốc trạm y tế xã, cơ sở chuyên bán lẻ dược liệu, thuốc dược liệu, thuốc cổ truyền)		Trình bổ sung phê duyệt QTNB