

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 11 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 11 năm 2021 (từ ngày 16/10/2021 đến ngày 15/11/2021) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

- Trung tâm đã nhận được 7.055 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 753 hồ sơ, tiếp nhận mới: 6.302 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 6.109 hồ sơ (chiếm 86,59 % trên tổng số 7.055 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 6.108 hồ sơ, chiếm 99,98 %; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 01 hồ sơ của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội (chiếm 0,02 %), nguyên nhân do lỗi cập nhật trên phần mềm nhưng thực tế trả đúng hạn.

+ Đang giải quyết 946 hồ sơ (chiếm 13,41 % trên tổng số 7.055 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 945 hồ sơ (chiếm 99,89 %); đang giải quyết quá hạn là 01 hồ sơ (chiếm 0,11 %); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia.

+ Có 4.237 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 60,06 % trên tổng số 7.055 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 64,54 % trên tổng số 6.565 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 46 lượt cá nhân, tổ chức các TTHC liên quan đến doanh nghiệp, 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 doanh nghiệp.

- Có 348 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 % 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 01 đơn vị (Sở Tư pháp) thực hiện việc niêm yết, công khai danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới.

- Thực hiện Quyết định số 2750/QĐ-UBND ngày 16/10/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định tạm thời các biện pháp hành chính “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19” theo từng cấp độ dịch áp dụng trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng và Quyết định số 3150/QĐ-UBND ngày 07/11/2021 của UBND tỉnh về việc điều chỉnh cấp độ dịch Covid-19 đối với thành phố Sóc Trăng, Trung tâm ban

hành Thông báo số 06/TB-TTHC ngày 09/11/2021 về việc tạm dừng tiếp nhận và trả hồ sơ TTHC qua hình thức trực tiếp tại Trung tâm, trong đó tạm dừng tiếp nhận và trả hồ sơ TTHC hình thức trực tiếp và trả hồ sơ TTHC qua hình thức trực tuyến và dịch vụ bưu chính kể từ ngày 10/11/2021 cho đến khi có thông báo mới.

- Thực hiện việc sáp nhập Phòng Kiểm soát TTHC vào Trung tâm theo Đề án số 01/ĐA-VPUBND ngày 09/8/2021 của Văn phòng UBND tỉnh về việc sắp xếp, kiện toàn tổ chức bộ máy Văn phòng UBND tỉnh Sóc Trăng và Quyết định số 2633/QĐ-UBND ngày 06/10/2021 của UBND tỉnh về việc tổ chức lại các đơn vị thuộc, trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng.

- Trung tâm ban hành các văn bản trọng tâm như: Góp ý các quy trình nội bộ giải quyết TTHC của Sở Tư pháp, có ý kiến đối với Sở Giao thông vận tải; báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm tháng 10 năm 2021; phối hợp 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 tình trạng tập trung đông người tại Trung tâm trong tình hình dịch bệnh diễn biến phức tạp,...

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 6.108 hồ sơ, chiếm 99,98 %, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 01 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 (*như trường hợp của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội*).

- Số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến chiếm 60,06 % trên tổng số hồ sơ tiếp nhận (giảm 6,33 % so với tháng 10) và chiếm 69,9 % trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4. 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 lãnh đạo các Sở ngành 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 hình thức trực tuyến và qua dịch vụ bưu chính.

- Đề nghị công chức các Sở ngành, nhân viên Bưu điện được cử đến làm việc tại Trung tâm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để xử lý hồ sơ trực tuyến; hỗ trợ, giải đáp kịp thời, đầy đủ các vướng mắc của tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp; kịp thời 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 TTHC của người dân. Đặc biệt, đối với một số thủ tục hiện nay chỉ tiếp nhận hồ sơ hoặc trả kết quả qua hình thức trực tiếp (chưa thực hiện trực tuyến và qua dịch vụ bưu chính), đề nghị công chức một cửa giải thích, hướng dẫn cụ thể cho người thực hiện thủ tục nắm rõ thông tin.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 12 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 các Sở, ngành tiếp nhận và giải quyết các TTHC đúng thời hạn quy định; 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 qua hình thức trực tuyến và bưu chính công ích.

- Phối hợp các Sở, ngành 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 TTHC trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng. Tuyên truyền và 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.

- Đề nghị các Sở, ngành tỉnh:

+ Đăng ký danh mục TTHC dự kiến rà soát trong năm 2022 gửi về Văn phòng UBND tỉnh trước **ngày 24/12/2021** để tổng hợp trình UBND tỉnh. Xây dựng báo cáo công tác kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử năm 2021 và gửi về Văn phòng UBND tỉnh trước **ngày 20/12/2021** để tổng hợp trình UBND tỉnh, báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ theo quy định.

+ Thực hiện chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị quý IV và 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 trước **ngày 20/12/2021**.

+ 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 (các đơn vị: Sở Kế hoạch Đầu tư, Sở Nội vụ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Y tế).

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 11 năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 12 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;
- 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 11 NĂM 2021
(TỪ NGÀY 16/10/2021 ĐẾN 15/11/2021)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 12 /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	10	0	10	8	8	0	0	2	2	0	0	8	10
2	Sở Công Thương	1.205	6	1.199	1.196	1.196	0	0	9	9	0	0	1.177	1.205
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	42	12	30	22	22	0	0	20	20	0	0	29	42
4	Sở Giao thông vận tải	782	174	608	512	512	0	0	270	270	0	0	51	443
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	188	1	187	186	186	0	0	2	2	0	0	187	187
6	Sở Khoa học và Công nghệ	2	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	115	43	72	78	76	1	1	37	37	0	0	3	113
8	Sở Nội vụ	175	145	30	56	56	0	0	119	119	0	0	172	173
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	191	5	186	183	183	0	0	8	8	0	0	186	186
10	Sở Tài chính	160	0	160	160	160	0	0	0	0	0	0	156	160
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	127	84	43	28	28	0	0	99	99	0	0	52	78
12	Sở Tư pháp	410	71	339	354	354	0	0	56	55	1	0	91	409
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
14	Sở Xây dựng	72	24	48	49	49	0	0	23	23	0	0	72	72
15	Sở Y tế	136	74	62	47	47	0	0	89	89	0	0	74	119
16	Công an tỉnh	72	28	44	36	36	0	0	36	36	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	3.367	84	3.283	3.193	3.193	0	0	174	174	0	0	1.979	3.367
18	Tổng cộng	7.055	753	6.302	6.109	6.107	1	1	946	945	1	0	4.237	6.565
19	Tỷ lệ %	100,00	10,67	89,33	86,59	99,97	0,02	0,02	13,41	99,89	0,11	0,00	60,06^(*)	64,54^(**)

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 ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ Ý KIẾN GÓP Ý CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN
THÁNG 11 NĂM 2021 (TỪ 16/10/2021 ĐẾN 15/11/2021)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 12 /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	4	0	0	0	0	4
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0	0	0	0	0
4	Sở Giao thông vận tải	2	10	0	0	0	12
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	12	0	0	0	30
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	3	0	0	0	4
8	Sở Nội vụ	1	11	0	0	0	12
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	3	25	0	0	0	28
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	4	9	0	0	0	13
12	Sở Tư pháp	12	75	0	0	0	87
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	1	0	0	0	2
14	Sở Xây dựng	1	0	0	0	0	1
15	Sở Y tế	38	25	0	0	0	63
16	Công an tỉnh	10	23	0	0	0	33
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	14	43	0	0	0	57
	Tổng cộng	109	239	0	0	0	348
	Tỷ lệ %	31,32	68,68	0,00	0,00	0,00	100,00