

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 4 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 3 năm 2022**

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 3 năm 2022 (từ ngày 16/02/2022 đến ngày 15/3/2022) như sau:

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

- Trung tâm đã tiếp nhận 10.755 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.635 hồ sơ, tiếp nhận mới: 9.120 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 9.115 hồ sơ (chiếm 84,75% trên tổng số 10.755 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 9.113 hồ sơ, chiếm 99,98%; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 02 hồ sơ (chiếm 0,02%); nguyên nhân 02 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp là do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia.

+ Đang giải quyết 1.640 hồ sơ (chiếm 15,25% trên tổng số 10.755 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.639 hồ sơ (chiếm 99,94%); đang giải quyết quá hạn là 01 hồ sơ của Sở Tư pháp (chiếm 0,06%), do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 04 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,04%), trong đó gồm: 03 hồ sơ của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch do khách hàng rút hồ sơ; 01 hồ sơ của Sở Nội vụ do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của Sở.

+ Có 4.023 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 37,41% trên tổng số 10.755 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 53,72% trên tổng số 7.489 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (Đính kèm Phụ lục I).

- Có 447 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).

- Tổng hợp, báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị Quý I năm 2022 theo nội dung quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh. Kết quả có 17/17 đơn vị đạt từ 15 đến 17 điểm; nhìn chung trong quý I, 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 99,99%;

số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến chiếm 47,48% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và chiếm 61,07% trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4.

- Công tác kiểm soát TTHC:

+ Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông trong lĩnh vực quản lý công sản trên địa bàn tỉnh; 02 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết đối với 41 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo và TTHC áp dụng tại cấp huyện trên địa bàn tỉnh; phê duyệt điều chỉnh danh sách công chức, viên chức do Sở Kế hoạch và Đầu tư cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; chấp thuận phân quyền, chuyển đổi tài khoản cũ sang tài khoản mới của Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh và UBND huyện Mỹ Tú.

+ Tham mưu chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan khẩn trương cung cấp dịch vụ công trực tuyến thiết yếu sử dụng xác thực, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và triển khai thực hiện các Quyết định công bố, bãi bỏ TTHC của các bộ, ngành Trung ương trên địa bàn tỉnh; góp ý dự thảo Quyết định danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022 và Quyết định đánh giá chất lượng quản trị công trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công.

+ Kiểm soát chất lượng đối với 25 TTHC và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 04 Quyết định công bố; cập nhật dữ liệu và thực hiện “chuẩn hóa” trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và ban hành văn bản gửi Sở Công Thương để niêm yết, công khai và đăng tải trên Trang tin điện tử của các đơn vị.

+ Trình Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh ban hành Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC quý I năm 2022; Thông báo thay đổi địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính; đề nghị Sở Giáo dục và Đào tạo kiểm tra, hoàn chỉnh dự thảo các quy trình nội bộ giải quyết TTHC của đơn vị, Sở Thông tin và Truyền thông phân quyền tài khoản trên Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ và rà soát các biểu mẫu báo cáo định kỳ thuộc phạm vi quản lý của đơn vị; góp ý dự thảo Kế hoạch điều chỉnh, bổ sung Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của UBND tỉnh triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2022 và cử công chức tham gia Đoàn kiểm tra Cải cách hành chính năm 2022 theo đề nghị của Sở Nội vụ.

+ Phối hợp với các cơ quan có liên quan tiếp nhận và chuyển xử lý 04 phản ánh, kiến nghị của người dân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

- Các công tác khác:

+ Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho hơn 51 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, mẫu dấu, giải thể... , đồng thời hướng dẫn khách hàng sử dụng các trang thiết bị miễn phí tại quầy để thực hiện việc nộp hồ sơ.

+ Có 02 đơn vị (Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Công Thương) thực hiện việc niêm yết, công khai danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 01 đơn vị (Sở Giáo dục và Đào tạo) được UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị.

## **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 9.113 hồ sơ, chiếm 99,98%, số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn là 02 hồ sơ). Một số đơn vị làm tốt việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ trực tuyến của các nhân, tổ chức, doanh nghiệp như Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Bảo hiểm xã hội tỉnh, 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 3 chiếm 37,41% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và chiếm 53,72% 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.

- Số hồ sơ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thực hiện TTHC phát sinh còn thấp (*đính kèm Phụ lục III*). Vì vậy, đề nghị các Sở, ngành chỉ đạo công chức một cửa làm việc tại Trung tâm và các phòng chuyên môn trực thuộc tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản khi có nhu cầu thực hiện TTHC và thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh; trước mắt tập trung vào các TTHC có phí, lệ phí thường xuyên phát sinh nhất và đối tượng người nộp hồ sơ là cá nhân, tổ chức có khả năng thanh toán phí, lệ phí trực tuyến không dùng tiền mặt.

- Triển khai thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC khi có hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông; trước mắt thực hiện số hóa đầy đủ kết quả giải quyết đối với hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm (trừ một số hồ sơ theo quy định riêng của ngành không được số hóa).

- Đề nghị công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm tiếp tục phát huy tinh thần trách nhiệm 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

- 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

tình phê duyệt và cập nhật lên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị ngay sau khi được phê duyệt.

### **3. Một số công tác trọng tâm tháng 4 năm 2022**

- Tiếp tục thực hiện tốt Quy chế tổ chức và hoạt động, Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành. Hàng tháng, Trung tâm báo cáo, thông tin về các trường hợp tiếp nhận và giải quyết TTHC trễ hạn và việc đánh giá không hài lòng (nếu có) đối với công chức một cửa của 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.

- Theo dõi, phối hợp các đơn vị liên quan tích cực triển khai việc thanh toán phí, lệ phí thực hiện TTHC không dùng tiền mặt tại Trung tâm. 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. Triển khai thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC khi có hướng dẫn của Sở Thông tin và Truyền thông; trước mắt phải số hóa đầy đủ kết quả giải quyết đối với hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm (trừ một số hồ sơ theo quy định của ngành Công an).

- Tiếp tục triển khai ứng dụng Zalo và dịch vụ tin nhắn SMS trong quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đồng thời đẩy mạnh triển khai kênh Zalo của Trung tâm để tăng cường tuyên truyền các quy định về TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; phục vụ việc tra cứu tình trạng, kết quả xử lý hồ sơ TTHC đã tiếp nhận tại Trung tâm. Tiếp tục đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền việc giải quyết TTHC tại Trung tâm trên Trang thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh.

- Đề nghị Công an tỉnh rà soát các trường hợp cán bộ 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 (theo Quyết định số 2930/QĐ-UBND ngày 27/10/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt điều chỉnh, bổ sung danh sách cán bộ do Công an tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng).

- Thực hiện tốt công tác kiểm soát chất lượng TTHC trong Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh và thực hiện cập nhật, “chuẩn hóa” dữ liệu TTHC trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và ban hành công văn gửi các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã khai thác và sử dụng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tổng hợp, thẩm định quy trình nội bộ do các cơ quan, đơn vị thực hiện trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo quy định. Tham mưu theo dõi, tiếp nhận và chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tổ chức tập huấn nghiệp vụ kiểm soát TTHC năm 2022 trên địa bàn tỉnh.

- Tiếp tục thực hiện tốt các giải pháp phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm theo phương châm 5K.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 3 năm 2022 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 4 năm 2022 của Trung tâm./.

***Nơi nhận:***

- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (đề b/c);
- CVP, các PCVP. UBND (đề b/c);
- Các Sở, ngành tỉnh có TTHC tại Trung tâm;
- Công an tỉnh;
- BHXH tỉnh;
- Bru điện tỉnh;
- CC, VC 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 3 NĂM 2022  
(TỪ NGÀY 16/02/2022 ĐẾN 15/3/2022)***(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /4/2022 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	2	0	2	0	0	0	0	2	2	0	0	2	2
2	Sở Công Thương	1.247	4	1.243	1.239	1.239	0	0	8	8	0	0	1.210	1.247
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	81	8	73	69	69	0	0	12	12	0	0	37	81
4	Sở Giao thông vận tải	3.745	793	2.952	2.953	2.953	0	0	792	792	0	0	110	698
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	273	5	268	270	270	0	0	3	3	0	0	272	272
6	Sở Khoa học và Công nghệ	4	2	2	3	3	0	0	1	1	0	0	3	4
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	200	25	175	146	146	0	0	54	54	0	0	0	199
8	Sở Nội vụ	195	130	65	120	120	0	0	75	75	0	1	188	188
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	264	28	236	211	211	0	0	53	53	0	0	260	260
10	Sở Tài chính	3	0	3	3	3	0	0	0	0	0	0	3	3
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	53	33	20	37	37	0	0	16	16	0	0	23	53
12	Sở Tư pháp	1.134	312	822	899	897	0	2	235	234	1	0	130	1.134
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	36	1	35	32	32	0	0	4	4	0	3	20	36
14	Sở Xây dựng	17	4	13	9	9	0	0	8	8	0	0	17	17
15	Sở Y tế	214	68	146	102	102	0	0	112	112	0	0	25	147
16	Công an tỉnh	140	31	109	94	94	0	0	46	46	0	0	1	1
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	3.147	191	2.956	2.928	2.928	0	0	219	219	0	0	1.722	3.147
18	<b>Tổng cộng</b>	<b>10.755</b>	<b>1.635</b>	<b>9.120</b>	<b>9.115</b>	<b>9.113</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1.640</b>	<b>1.639</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4.023</b>	<b>7.489</b>
19	<b>Tỷ lệ%</b>	<b>100,00</b>	<b>15,20</b>	<b>84,80</b>	<b>84,75</b>	<b>99,98</b>	<b>0,00</b>	<b>0,02</b>	<b>15,25</b>	<b>99,94</b>	<b>0,06</b>	<b>0,04</b>	<b>37,41<sup>(*)</sup></b>	<b>53,72<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 3 NĂM 2022 (TỪ 16/02/2022 ĐẾN 15/3/2022)***(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 4 /2022 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)*

<b>STT</b>	<b>Tên đơn vị</b>	<b>Hài lòng với dịch vụ</b>	<b>Hài lòng về thái độ phục vụ</b>	<b>Không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên</b>	<b>Không hài lòng về thời gian giao dịch</b>	<b>Ý kiến góp ý</b>	<b>Tổng cộng</b>
1	Sở Thông tin và Truyền thông	0	2	0	0	0	<b>2</b>
2	Sở Công Thương	0	0	0	0	0	<b>0</b>
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	5	0	0	0	<b>6</b>
4	Sở Giao thông vận tải	0	2	0	0	0	<b>2</b>
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	22	17	0	0	0	<b>39</b>
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	2	0	0	0	<b>2</b>
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	4	0	0	0	<b>5</b>
8	Sở Nội vụ	0	18	0	0	0	<b>18</b>
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	37	0	0	0	<b>42</b>
10	Sở Tài chính	0	3	0	0	0	<b>3</b>
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	5	6	0	0	0	<b>11</b>
12	Sở Tư pháp	49	115	0	0	0	<b>164</b>
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	6	0	0	0	<b>6</b>
14	Sở Xây dựng	3	16	0	0	0	<b>19</b>
15	Sở Y tế	44	33	0	0	0	<b>77</b>
16	Công an tỉnh	11	25	0	0	0	<b>36</b>
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	3	12	0	0	0	<b>15</b>
	<b>Tổng cộng</b>	<b>144</b>	<b>303</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>447</b>
	<b>Tỷ lệ%</b>	<b>32,21</b>	<b>67,79</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>





**PHỤ LỤC III**  
**THỐNG KÊ SỐ HỒ SƠ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN CỦA CÁC SỞ NGÀNH CÓ THỰC HIỆN TTHC**  
**TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG (TỪ 16/12/2021 ĐẾN 15/3/2022)**  
*(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / 4 /2022 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)*

STT	Tên đơn vị	Số lượng hồ sơ thanh toán trực tuyến	Ghi chú
1	Sở Thông tin và Truyền thông	0	
2	Sở Công Thương	0	
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	
4	Sở Giao thông Vận tải	0	
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	739	Thanh toán trực tuyến qua Cổng Thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	
8	Sở Nội vụ	0	
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	2	Mỗi hồ sơ 600.000 đồng
10	Sở Tài chính	0	
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	
12	Sở Tư pháp	2	Mỗi hồ sơ 200.000 đồng
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	
14	Sở Xây dựng	0	
15	Sở Y tế	0	
16	Công an tỉnh	0	
17	Bảo hiểm xã hội	0	