

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 6 năm 2022

BÁO CÁO

Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 5 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 5 năm 2022 (từ ngày 15/4/2022 đến ngày 14/5/2022) như sau:

1. Tình hình kết quả hoạt động

- Trung tâm đã tiếp nhận 11.171 hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC), trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 1.774 hồ sơ, tiếp nhận mới: 9.397 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 9.113 hồ sơ (chiếm 81,58% trên tổng số 11.171 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 9.112 hồ sơ, chiếm 99,99%; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 01 hồ sơ (chiếm 0,01%), nguyên nhân do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp.

+ Đang giải quyết 2.058 hồ sơ (chiếm 18,42% trên tổng số 11.171 hồ sơ); trong đó đang giải quyết còn hạn là 2.058 hồ sơ (chiếm 100%).

+ Có 07 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,06%), gồm 04 hồ sơ của Sở Công Thương và 03 hồ sơ của Sở Y tế do khách hàng rút hồ sơ.

+ Có 4.024 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 36,02% trên tổng số 11.171 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 52,38% trên tổng số 7.682 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (*Đính kèm Phụ lục I*).

- Có 458 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 99,78% đánh giá (458 ý kiến) của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm, có 0,22% đánh giá (01 ý kiến) không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên (*Đính kèm Phụ lục II*).

- Trung tâm báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm tháng 4 năm 2022; góp ý dự thảo Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC của Công an tỉnh và Sở Tài chính.

- Công tác kiểm soát TTHC:

+ Tham mưu UBND, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy định về quy trình một cửa liên thông cấp điện từ lưới điện trung áp trên địa bàn tỉnh; Quyết định giao và phê duyệt dự toán kinh phí thực hiện thí điểm chuyển giao cho Bru

điện tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC năm 2022 đối với Sở Công Thương; 02 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC của sở, ngành tỉnh¹ và Quyết định thay đổi công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC của Sở Tài nguyên và Môi trường. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Quyết định số 422/QĐ-TTg ngày 04/4/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia năm 2022; thống nhất sử dụng bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa các cấp và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; chấp thuận chủ trương phối hợp khảo sát việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh và thay đổi tài khoản tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia của Sở Tài nguyên và Môi Trường; tham gia góp ý dự thảo Quyết định phương án phân cấp trong giải quyết TTHC; triển khai tiếp nhận và giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các Quyết định công bố, bãi bỏ TTHC của các Bộ, ngành Trung ương².

+ Kiểm soát chất lượng và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố 05 TTHC của Sở Tài nguyên và Môi trường. Cập nhật dữ liệu, thực hiện “chuẩn hóa” trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và trình Lãnh đạo Văn phòng ban hành 02 văn bản gửi các cơ quan có liên quan để niêm yết, công khai và đăng tải trên Trang tin điện tử của các đơn vị.

+ Trình Lãnh đạo Văn phòng ban hành văn bản đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông công khai kết quả phân loại giải quyết TTHC quý I năm 2022; tham gia góp ý dự thảo Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

+ Tham mưu Lãnh đạo Văn phòng tổ chức 05 lớp tập huấn cho hơn 170 đại biểu là công chức đầu mối và công chức trực tiếp thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh.

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

- Các công tác khác:

+ Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho hơn 38 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..., đồng thời hướng dẫn khách hàng sử dụng các trang thiết bị miễn phí tại quầy để thực hiện việc nộp hồ sơ.

¹ Các Sở: Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

² Các Bộ: Lao động - Thương binh và Xã hội, Giáo dục và Đào tạo.

+ Có 02 đơn vị (Sở Tài nguyên và Môi trường, 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 Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và PTNN) 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 9.112 hồ sơ, chiếm 99,99%, 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.

- Số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm trong tháng 5 chiếm 36,02% (giảm 3,07% so với tháng 04) trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và chiếm 52,38% 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 trong tháng 5 còn thấp (*đính kèm Phụ lục III*). Vì vậy, đề nghị các đơn vị tiếp tục 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; trong đó 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.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp kiểm tra, khắc phục vấn đề chậm khi truy cập, xử lý hồ sơ trên hệ thống Một cửa điện tử và lỗi liên quan đến chức năng thanh toán phí, lệ phí TTHC trực tuyến, để đảm bảo cho hoạt động tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ của công chức một cửa các sở ngành được thông suốt, ổn định và đảm bảo phục vụ người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công được nhanh chóng, hiệu quả.

Đồng thời sớm tổ chức tập huấn quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận một cửa các cấp, nhất là công chức một cửa các sở, ngành theo lộ trình số hóa hồ sơ TTHC cấp tỉnh áp dụng bắt đầu từ ngày 01/6/2022, theo Kế hoạch số 56/KH-UBND ngày 12/4/2022 của UBND tỉnh.

- Đề nghị Bưu điện tỉnh phối hợp các đơn vị liên quan và UBND cấp huyện đề xuất phương án triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một hoặc một số công đoạn trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (nếu có), trình Chủ tịch UBND tỉnh trong quý II/2022; theo ý kiến chỉ đạo tại Công văn số 162/UBND-TTHC ngày 25/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- 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 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.

3. Một số công tác trọng tâm tháng 6 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 ngay sau 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.

- Tổng hợp báo cáo của cơ quan, đơn vị, địa phương về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và TTHC thực hiện trên môi trường điện tử quý II năm 2022, tham mưu UBND tỉnh ban hành báo cáo gửi Văn phòng Chính phủ đúng thời gian quy định.

- Tiếp tục kiểm soát chất lượng TTHC trong Quyết định công bố, thẩm định quy trình nội bộ do các cơ quan, đơn vị thực hiện trình Chủ tịch UBND tỉnh; 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.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện việc rà soát, đánh giá TTHC theo Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 14/01/2021 của UBND tỉnh.

- Tiếp tục theo dõi, tiếp nhận và chuyên xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Cử công chức tham gia Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính theo Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 07/3/2022 của UBND tỉnh.

- 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 II năm 2022 theo nội dung, thời hạn quy định tại Quyết định số 922/QĐ-UBND ngày 06/4/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh, gửi về Trung tâm chậm nhất ngày 19/6/2022.

- Tiếp tục thực hiện tốt các giải pháp phòng, chống dịch Covid-19 tại Trung tâm.

Trên đây là kết quả hoạt động tháng 5 năm 2022 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 6 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;
- Bưu điện tỉnh;
- CC, VC 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 5 NĂM 2022
(TỪ NGÀY 15/4/2022 ĐẾN 14/5/2022)***(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / /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	7	0	7	7	7	0	0	0	0	0	0	7	7
2	Sở Công Thương	1.423	5	1.418	1.411	1.411	0	0	12	12	0	4	1.353	1.422
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	52	11	41	33	33	0	0	19	19	0	0	23	52
4	Sở Giao thông vận tải	3.676	912	2.764	2.813	2.813	0	0	863	863	0	0	62	499
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	229	0	229	219	219	0	0	10	10	0	0	219	226
6	Sở Khoa học và Công nghệ	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	222	2	220	159	159	0	0	63	63	0	0	0	221
8	Sở Nội vụ	91	46	45	57	57	0	0	34	34	0	0	78	78
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	256	25	231	224	224	0	0	32	32	0	0	249	249
10	Sở Tài chính	19	0	19	18	18	0	0	1	1	0	0	14	19
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	155	66	89	78	78	0	0	77	77	0	0	29	143
12	Sở Tư pháp	1.039	168	871	669	668	0	1	370	370	0	0	90	1.039
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	37	2	35	33	33	0	0	4	4	0	0	25	37
14	Sở Xây dựng	79	28	51	31	31	0	0	48	48	0	0	79	79
15	Sở Y tế	351	173	178	161	161	0	0	190	190	0	3	88	212
16	Công an tỉnh	136	29	107	82	82	0	0	54	54	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	3.398	307	3.091	3.117	2.925	192	0	281	281	0	0	1.707	3.398
18	Tổng cộng	11.171	1.774	9.397	9.113	8.920	192	1	2.058	2.058	0	7	4.024	7.682
19	Tỷ lệ%	100,00	15,88	84,12	81,58	97,88	2,11	0,01	18,42	100,00	0,00	0,06	36,02^(*)	52,38^(**)

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 5 NĂM 2022 (TỪ 15/4/2022 ĐẾN 14/5/2022)***(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / /2022 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	2	0	0	0	2
2	Sở Công Thương	2	4	0	0	0	6
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	1	2	0	0	0	3
4	Sở Giao thông vận tải	7	8	0	0	0	15
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	12	2	0	0	0	14
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	0
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	3	0	0	0	3
8	Sở Nội vụ	2	11	0	0	0	13
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	1	16	0	0	0	17
10	Sở Tài chính	0	1	0	0	0	1
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	4	7	0	0	0	11
12	Sở Tư pháp	64	132	0	0	0	196
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	2	0	0	0	2
14	Sở Xây dựng	4	10	0	0	0	14
15	Sở Y tế	39	28	0	0	0	67
16	Công an tỉnh	6	22	0	0	0	28
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	24	41	1	0	0	66
	Tổng cộng	166	291	1	0	0	458
	Tỷ lệ%	36,24	63,54	0,22	0,00	0,00	100,00

PHỤ LỤC III
THỐNG KÊ SỐ HỒ SƠ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN PHÍ, LỆ PHÍ THỰC HIỆN TTHC CỦA CÁC SỞ NGÀNH
(TỪ 15/4/2022 ĐẾN 14/5/2022)

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày / /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	105	Thanh toán trực tuyến qua Cổng Thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, phí công bố nội dung đăng ký doanh nghiệp mỗi hồ sơ 100.000 đồng.
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	21	Mỗi hồ sơ 600.000 đồng.
10	Sở Tài chính	0	
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	
12	Sở Tư pháp	0	
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	