

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 01 năm 2022

BÁO CÁO

Tổng kết tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2021

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng

Thực hiện Khoản 3 Điều 9 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Quy chế tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng (gọi tắt là Trung tâm), Trung tâm báo cáo tình hình, kết quả hoạt động năm 2021 (từ ngày 16/12/2010 đến ngày 15/12/2021) như sau:

I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ VỀ TỔ CHỨC, HOẠT ĐỘNG

1. Tình hình tổ chức

- Trong quý IV năm 2021, Văn phòng UBND tỉnh triển khai việc sáp nhập Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính 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 UBND tỉnh Sóc Trăng. Hiện nay, nhân sự của Trung tâm gồm Giám đốc, 02 Phó Giám đốc, 04 chuyên viên và 02 người lao động.

- Hiện tại Trung tâm thực hiện tiếp nhận và trả kết quả 1.367 thủ tục hành chính (TTHC) (chiếm 70,76% trên tổng số 1.932 TTHC của toàn tỉnh), trong đó có 394 TTHC mức độ 2 (chiếm 28,82%), 171 TTHC mức độ 3 (chiếm 12,51%) và 802 TTHC mức độ 4 (chiếm 58,67%).

- Công chức, viên chức các Sở, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm là 45 người, gồm 18 công chức chính thức, 22 công chức dự phòng, 04 nhân viên Bưu điện và 01 nhân viên hướng dẫn tại quầy Không gian cho doanh nghiệp.

- Trung tâm tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 3502/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm và Quyết định số 3503/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành tỉnh trong giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả hoạt động

a) Tình hình tiếp nhận và giải quyết TTHC

- Trong năm 2021, Trung tâm đã nhận được 76.130 hồ sơ TTHC, trong đó: kỳ trước chuyển sang: 2.101 hồ sơ, tiếp nhận mới: 74.029 hồ sơ (giảm 33,7% so với năm 2020).

+ Đã giải quyết 75.111 hồ sơ (chiếm 98,66% trên tổng số 76.130 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 75.045 hồ sơ, chiếm 99,91%; số hồ sơ đã giải quyết trễ hạn 66 hồ sơ (chiếm 0,09%). Hầu hết hồ sơ quá hạn thuộc các trường hợp cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp của Trung tâm Lý lịch tư pháp Quốc gia thuộc Bộ Tư pháp (47 hồ sơ); số trễ hạn còn lại do chậm cập nhật trên phần mềm Một cửa điện tử.

+ Đang giải quyết 1.019 hồ sơ (chiếm 1,34% trên tổng số 76.130 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.010 hồ sơ (chiếm 99,12%); đang giải quyết quá hạn là 9 hồ sơ (chiếm 0,88%), nguyên nhân do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 33 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,04%) do nội dung chưa đạt yêu cầu theo thẩm định của phòng chuyên môn thuộc Sở hoặc do khách hàng rút hồ sơ.

+ Có 40.296 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 52,93% trên tổng số 76.130 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 64,32% trên tổng số 62.647 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (*Đính kèm Phụ lục I*).

- Trong năm 2021, Quầy Không gian cho doanh nghiệp đã hỗ trợ, hướng dẫn các TTHC liên quan đến doanh nghiệp cho hơn 420 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.

- Về thái độ phục vụ của công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến liên hệ thực hiện TTHC: Nhìn chung công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm tuân thủ tốt nội quy, quy chế làm việc, đặc biệt là chấp hành nghiêm túc giờ giấc làm việc; có nhiều kinh nghiệm công tác, có thái độ phục vụ niềm nở, tận tình và trách nhiệm cao với công việc; các cán bộ, chiến sĩ Công an làm việc tại Trung tâm nêu cao thái độ, tác phong của cán bộ, chiến sĩ và tận tình hướng dẫn người dân thực hiện TTHC.

Có 5.416 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 99,94% (5.413 ý kiến) của tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên tại Trung tâm; có 02 ý kiến không hài lòng về nghiệp vụ nhân viên và 01 ý kiến không hài lòng về thời gian giao dịch; ngoài ra có 03 ý kiến góp ý thể hiện sự hài lòng đối với thái độ phục vụ của công chức một cửa (*Đính kèm Phụ lục II*).

b) Về công tác phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành

- Định kỳ hàng tháng, Trung tâm báo cáo tình hình kết quả hoạt động thông báo cho các Sở, ngành tỉnh, qua đó đã kịp thời giải quyết những vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện Quy chế phối hợp.

- Định kỳ hàng quý, Trung tâm phối hợp các Sở, ngành chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC của các Sở, ngành tỉnh có TTHC thực hiện tại Trung tâm theo Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 quy định nội dung và mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC của các Sở, ngành tỉnh có TTHC thực hiện tại Trung tâm năm 2021; báo cáo kết quả chấm điểm về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh xếp loại, công bố trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh. Kết quả chấm điểm phân loại năm 2021 có 17/17 đơn vị đạt từ 15 đến 17 điểm và được phân loại là Xuất sắc; với tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn chiếm tỷ lệ cao (99,87%), tăng tỉ lệ số hồ sơ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, nhất là trong thời điểm dịch bệnh (*Đính kèm Phụ lục III*).

- Phối hợp các Sở, ngành tăng cường tuyên truyền, khuyến khích người dân, tổ chức và doanh nghiệp ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức phù hợp và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, giúp giảm thời gian, chi phí đi lại của người dân, tổ chức. Số hồ sơ trực tuyến tiếp nhận năm 2021 chiếm 64,32% trên tổng số 62.647 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận.

- Phối hợp các Sở, ngành kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong thời gian Trung tâm không tiếp nhận hồ sơ trực tiếp theo cấp độ dịch bệnh Covid-19 áp dụng trên địa bàn tỉnh. 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, không để xảy ra việc phiền hà trong quá trình tiếp nhận và giải quyết, trả kết quả TTHC của người dân. Qua đó giúp việc giải quyết hồ sơ TTHC của người dân không bị gián đoạn trong thời gian giãn cách xã hội.

- Trung tâm là địa điểm đầu tiên của tỉnh phối hợp với Công an tỉnh triển khai thực hiện thủ tục cấp Căn cước công dân có gắn chip điện tử cho công dân theo kế hoạch của Bộ Công an, đảm bảo an ninh trật tự và phòng chống dịch bệnh nơi tập trung đông người. Trong quý I năm 2021, Trung tâm đã phối hợp với Công an tỉnh tiếp nhận 3.910 hồ sơ của công dân chuyển về Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội thuộc Bộ Công an giải quyết cấp Căn cước công dân.

- 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.

- Các Sở, ngành phối hợp kịp thời trong việc cử công chức dự phòng sang Trung tâm thay thế trong các trường hợp công chức chính thức bận họp, nghỉ phép hoặc nghỉ đột xuất; kịp thời thông báo cho Trung tâm biết trong các trường hợp công chức nghỉ theo quy định được nêu tại quy chế phối hợp.

- Về công bố danh mục TTHC tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm: Trung tâm phối hợp với các Sở, ngành tỉnh niêm yết các TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm. Theo dõi, đôn đốc các Sở, ngành rà soát, xây dựng kịp thời các quy trình nội bộ đối với các TTHC mới ban hành theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh và cập nhật quy trình nội bộ đã được phê duyệt lên Hệ thống phần mềm Một cửa điện tử của đơn vị.

- Việc thu phí, lệ phí giải quyết TTHC do công chức tiếp nhận hồ sơ thực hiện việc thu phí, lệ phí đúng quy định; định kỳ đăng nộp và báo cáo số liệu, chứng từ về đơn vị theo sự chỉ đạo của lãnh đạo đơn vị.

- Trung tâm tiếp và làm việc với Đoàn giám sát của Ban pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh về giám sát công tác cải cách TTHC tại Trung tâm theo Kế hoạch số 14/KH-HĐND ngày 14/4/2021 của Ban pháp chế Hội đồng nhân dân tỉnh.

Về công tác tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến giao dịch: Trong năm 2021, Trung tâm không phát sinh phản ánh, kiến nghị liên quan việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC.

c) Tình hình, kết quả chuyển giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC

- Đến nay, UBND tỉnh thống nhất về chủ trương và ban hành các Quyết định cho phép thí điểm chuyển giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đối với 08 đơn vị, gồm: Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Tài chính, Sở Giao thông vận tải và Sở Công Thương. Tại các Quyết định của UBND tỉnh nêu trên có xác định trách nhiệm của các Sở, ngành có liên quan trong quá trình thực hiện thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho Bưu điện. Trong đó, nhân viên Bưu điện thực hiện các nhiệm vụ thay cho công chức Bộ phận một cửa của các Sở; Sở có trách nhiệm chỉ đạo các đơn vị trực thuộc phối hợp chặt chẽ và tạo điều kiện để nhân viên Bưu điện hoàn thành nhiệm vụ được chuyển giao.

- Tổng số TTHC của 08 đơn vị gồm 618 TTHC (chiếm 45,21% tổng số TTHC công bố tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm), trong đó có 476 TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4.

- Về kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với nhân viên Bưu điện tỉnh thông qua máy đánh giá: Có 554 ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Trung tâm thông qua máy đánh giá; kết quả có 100% tổ chức, cá nhân hài lòng với dịch vụ và thái độ phục vụ của nhân viên Bưu điện tại Trung tâm.

- Qua thời gian thí điểm cho thấy nhân viên Bưu điện thực hiện tốt nhiệm vụ, chưa để xảy ra hồ sơ trễ hạn trên thực tế và chưa có ý kiến phản ánh hay phiền hà của khách hàng. Trung tâm thường xuyên phối hợp các đơn vị kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình Bưu điện tiếp nhận thay cho các đơn vị. Nhân viên Bưu điện tích cực tuyên truyền, hỗ trợ người dân đến giao dịch nộp hồ sơ trực

tuyên. Việc thực hiện thu đúng quy định; định kỳ đăng nộp và báo cáo số liệu, chứng từ kịp thời theo yêu cầu của từng đơn vị. Việc chi trả, bồi dưỡng cho nhân viên Bưu điện hoàn toàn được ngân sách tỉnh hỗ trợ, các Sở ngành không phải chi cho nội dung này, giúp các Sở tiết kiệm được kinh phí của đơn vị.

- Việc phối hợp giải quyết các vướng mắc phát sinh:

- + Trung tâm phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan xử lý kịp thời các vướng mắc phát sinh trong quá trình tiếp nhận hồ sơ. Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở nhân viên Bưu điện tiếp nhận hồ sơ đúng thành phần; ra giấy hẹn trả kết quả đúng thời gian quy định; không yêu cầu những thành phần hồ sơ ngoài quy định gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân; nhắc nhở phòng chuyên môn của Sở chuyên kết quả giải quyết đến Trung tâm để trả kết quả cho người dân đúng thời gian quy định.

- + Các trường hợp có thay đổi quy định về phí, lệ phí thực hiện TTHC hoặc tạm dừng tiếp nhận một số TTHC trong khoảng thời gian nhất định, các Sở ngành đều phối hợp với Trung tâm thông báo kịp thời cho người dân, doanh nghiệp được biết.

- + Trung tâm thường xuyên theo dõi, đôn đốc nhân viên Bưu điện cung cấp số liệu về tiếp nhận và trả kết quả kịp thời cho các Sở ngành khi có yêu cầu; phối hợp chấm điểm giải quyết TTHC hàng quý của các đơn vị.

d) Công tác bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm

- Trong năm 2021, Trung tâm bảo đảm cung cấp kịp thời, đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất và kỹ thuật cho công chức các sở ngành làm việc tại Trung tâm và các tiện ích cần thiết cho khách hàng đến thực hiện TTHC. Đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, văn phòng phẩm, điện, nước, đường truyền cho hoạt động giao dịch tại Trung tâm. Bố trí ghế ngồi chờ, nhà để xe cho khách hàng, sắp xếp phân luồng xe vào Trung tâm trật tự, bố trí máy đo thân nhiệt và sát khuẩn tay tự động, các vật dụng vệ sinh, sát khuẩn nơi làm việc, đảm bảo tuân thủ các biện pháp 5K trong tình hình dịch bệnh phức tạp. Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn trong phòng cháy chữa cháy, không để phát sinh tình trạng mất mát tài sản.

- Để tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp đến thực hiện TTHC, Trung tâm phối hợp các đơn vị liên quan tích cực triển khai các tiện ích để hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công, giảm thời gian, chi phí đi lại của người dân, tổ chức như: Xây dựng bộ hồ sơ mẫu, video mẫu hướng dẫn thực hiện một số TTHC thường phát sinh; tuyên truyền hướng dẫn thủ tục nộp hồ sơ trực tuyến thông qua việc phát tờ rơi hoặc trực tiếp hướng dẫn thao tác nộp hồ sơ qua mạng. Người dân đến giao dịch được giữ xe, sử dụng wifi miễn phí, làm việc trong trụ sở thoáng mát; được hỗ trợ hoàn chỉnh tờ khai, nhận tin nhắn SMS và Zalo thông báo kết quả giải quyết hồ sơ, quét mã QR tra cứu kết quả giải quyết hồ sơ; được góp ý đánh giá sự hài lòng về chất lượng phục vụ,...

- Trung tâm kịp thời triển khai tốt các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 theo phương châm 5K; thường xuyên nhắc nhở người dân mang khẩu trang, rửa tay sát khuẩn, giữ khoảng cách an toàn khi đến liên hệ, thực hiện TTHC tại Trung tâm.

- Để kịp thời chuyển đến các Sở ngành số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận, Trung tâm hợp đồng với Bưu điện tỉnh chuyển phát 6.419 lượt hồ sơ TTHC, với định kỳ hơn 04 chuyên/ngày từ Trung tâm về đơn vị và ngược lại, kể cả trong trường hợp phát sinh hồ sơ cần giải quyết gấp; đến nay chưa để xảy ra việc thất lạc hoặc hư hỏng hồ sơ.

II. ĐÁNH GIÁ ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ

1. Ưu điểm

- Được sự quan tâm chỉ đạo của UBND tỉnh và sự phối hợp chặt chẽ của các Sở, ngành có liên quan, công tác tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Trung tâm thời gian qua đạt kết quả tích cực. Trong năm 2021, Trung tâm tiếp tục phối hợp tốt với các Sở, ngành triển khai thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm và Quy chế phối hợp giữa Trung tâm với các Sở, ngành tỉnh trong giải quyết TTHC. Theo dõi, đôn đốc các quày Sở, ngành tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đúng hạn, đúng quy định. Thường xuyên nhắc nhở công chức các Sở, ngành làm việc tại Trung tâm nêu cao tinh thần, thái độ phục vụ, hướng dẫn cụ thể, rõ ràng cho tổ chức, cá nhân; qua đó đã không để xảy ra việc phiền hà, nhũng nhiễu, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

- Việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm được thực hiện nhanh gọn, đúng thời gian, một đầu mỗi tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC đã giúp giảm chi phí, phiền hà cho tổ chức, cá nhân; đặc biệt là số hồ sơ trả đúng hạn, trước hạn chiếm tỉ lệ cao. Cụ thể, trong năm 2021, số hồ sơ đã giải quyết trước hạn và đúng hạn tại Trung tâm chiếm 99,86% (tăng 0,05% so với năm 2020); số hồ sơ giải quyết trễ hạn tuy có xảy ra nhưng chiếm tỷ lệ thấp, chiếm 0,09% (giảm 0,05% so với năm trước); số hồ sơ trễ hạn hầu hết đều do nguyên nhân khách quan và đều thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi người dân bằng văn bản.

- Việc triển khai thực hiện chuyên giao Bưu điện tỉnh tiếp nhận thay TTHC đối với 08 Sở ngành đã giúp các đơn vị sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực công chức một cửa tại đơn vị trong điều kiện các cơ quan đang thực hiện tinh giản biên chế, tiết kiệm chi phí quản lý; đồng thời góp phần đẩy mạnh chủ trương xã hội hóa các dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh.

- Trung tâm triển khai tốt các các biện pháp về phòng chống dịch Covid-19 tại cơ quan theo quy định. Trung tâm phối hợp với các Sở ngành tạo điều kiện cho công chức một cửa hướng dẫn, hỗ trợ người dân nộp hồ sơ trực tuyến hoặc nộp hồ sơ, nhận kết quả qua bưu điện, giữ liên lạc thông suốt, giải đáp kịp thời, đầy đủ các vướng mắc của tổ chức, cá nhân thông qua các hình thức phù hợp; kịp thời xử lý tình huống phát sinh khi có thông tin, phản ánh từ người dân, chưa để xảy ra tình trạng phiền hà.

2. Hạn chế, khó khăn

- Số hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến tại Trung tâm trong năm 2021 tuy có tăng so với cùng kỳ năm trước nhưng nhìn chung việc thực hiện còn mang tính hình thức, chưa phản ánh đúng thực chất. Nguyên nhân do phần lớn người dân có thói quen nộp hồ sơ trực tiếp, vẫn còn tâm lý sợ thất lạc hồ sơ hoặc do chưa am hiểu công nghệ thông tin nên chưa nộp hồ sơ trực tuyến.

- Việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thực hiện TTHC mức độ 4 hiện tại đã được tiến khai, một số đơn vị đã có phát sinh hồ sơ thực hiện thanh toán trực tuyến như Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Tư pháp, Sở Y tế. Tuy nhiên tỷ lệ này còn rất thấp, trong đó có nguyên nhân do công tác tuyên truyền, hướng dẫn của các đơn vị chưa sâu rộng, nên chưa khuyến khích, thu hút cá nhân, tổ chức thực hiện; bên cạnh đó, người dân còn thói quen sử dụng tiền mặt cũng là một trở ngại cho việc triển khai đẩy mạnh thanh toán trực tuyến.

- Đa số hồ sơ bị trễ hạn đều do nguyên nhân khách quan do phải chờ kết quả phối hợp xác minh của các cơ quan liên quan (thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp của Sở Tư pháp). Các trường hợp trễ hạn còn lại do cập nhật trên phần mềm không kịp thời nhưng thực tế trả kết quả đúng hạn.

- Khi đã chuyển giao cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ, hầu hết các phòng chuyên môn thuộc Sở phối hợp và tạo điều kiện tốt cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên có một vài trường hợp phòng chuyên môn cho rằng TTHC của đơn vị đã chuyển giao nhân viên Bưu điện tiếp nhận nên chưa tích cực phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên Bưu điện thực hiện nhiệm vụ. Bên cạnh đó, do kinh nghiệm của nhân viên Bưu điện chưa nhiều và chưa chuyên sâu về lĩnh vực hồ sơ tiếp nhận nên một vài trường hợp chưa thể hướng dẫn đầy đủ như công chức bộ phận một cửa của các Sở, nhất là khi hướng dẫn, kiểm tra các hồ sơ phức tạp, hồ sơ ít phát sinh.

III. MỘT SỐ CÔNG TÁC TRỌNG TÂM 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 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; nhắc nhở công chức một cửa các Sở, ngành nêu cao thái độ, trách nhiệm phục vụ và chất lượng phục vụ người dân nhằm mang đến sự hài lòng cao nhất.

- Phối hợp các Sở, ngành tỉnh 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.

- Phối hợp thực hiện các quy định theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số

61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Phối hợp các Sở, ngành tăng cường 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 và dịch vụ bưu chính công ích.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng sử dụng hệ thống phần mềm Một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trong giải quyết TTHC, các nội dung số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC với quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- 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.

- Kịp thời phối hợp các Sở, ngành niêm yết công khai các TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm. Theo dõi, kiểm tra và đôn đốc ban hành, cập nhật và thực hiện đúng các quy trình nội bộ giải quyết TTHC của các đơn vị trên hệ thống phần mềm Một cửa điện tử.

- Báo cáo kết quả thực hiện chấm điểm đánh giá việc giải quyết các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của đơn vị theo quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Theo dõi, đôn đốc 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.

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

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh xem xét một số nội dung

- Chỉ đạo các Sở, ngành tiếp tục phối hợp với Trung tâm thực hiện tốt Quy chế phối hợp, nhất là trong việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC cần đảm bảo đúng hạn quy định; đồng thời thực hiện tốt các đề xuất được nêu tại Mục 2, Phần IV của Báo cáo này.

- Chỉ đạo các Sở, ngành hạn chế tối đa việc xử lý hồ sơ trễ hạn do nguyên nhân chủ quan hoặc hồ sơ trễ hạn do lỗi không cập nhật kịp thời trên phần mềm. Thực hiện việc số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC khi có hướng dẫn cụ thể; trước mắt phải số hóa kết quả giải quyết đối với hồ sơ đã tiếp nhận tại Trung tâm, trừ một số loại hồ sơ theo quy định của ngành Công an.

- Chỉ đạo các đơn vị có giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả trong việc 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 trực tuyến trong giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Đến nay một số Sở ngành đã xem xét, quy định mức hỗ trợ hàng tháng cho công chức, viên chức bộ phận một cửa được cử đến làm việc tại Trung tâm trong quy chế chi tiêu nội bộ của đơn vị. Đề nghị các đơn vị còn lại (Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Y tế, Công an tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh) xem xét quy định chế độ này theo chỉ đạo tại Công văn số 1775/UBND-TTHC ngày 13/10/2020 của UBND tỉnh về việc thực hiện một số công tác trọng tâm trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở ngành tỉnh, nhằm động viên công chức thực hiện nhiệm vụ.

2. Đề nghị các Sở, ngành

- 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.

- Đề nghị các đơn vị kịp thời thông tin, gửi văn bản xin lỗi đến người dân trong trường hợp hồ sơ giải quyết trễ hạn nhằm tạo sự hài lòng cao nhất cho người dân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện tiếp tục chỉ đạo các phòng chuyên môn phối hợp nhân viên Bưu điện kịp thời giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thay cho đơn vị. Thường xuyên bồi dưỡng, cập nhật quy định mới, cung cấp thông tin liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ cho nhân viên Bưu điện.

- 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, mức độ 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.

- Đôn đốc, nhắc nhở công chức tuân thủ giờ giấc làm việc và quy chế làm việc tại Trung tâm; đồng thời quan tâm, tạo thuận lợi cho công chức tham gia sinh hoạt đảng, đoàn thể tại cơ quan; tham gia các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao chuyên môn nghiệp vụ để phục vụ công tác.

- Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông thường xuyên phối hợp khắc phục sự cố kỹ thuật trên phần mềm một cửa; hỗ trợ việc trích xuất, cập nhật tính năng thống kê tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực đã được số hóa của các đơn vị trên hệ thống Một cửa điện tử, để phục vụ công tác thống kê, theo dõi tình hình số hóa kết quả giải quyết TTHC. Hướng dẫn quy trình số hóa hồ sơ TTHC theo Kế hoạch số 79/KH-UBND của UBND tỉnh và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số

61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả TTHC cho Bưu điện nghiên cứu, trình UBND tỉnh xem xét kịp thời phối hợp Trung tâm giải quyết vướng mắc phát sinh trong quá trình chuyển giao.

- Đề nghị Bưu điện tỉnh sắp xếp, đào tạo bổ sung nhân lực dự phòng sẵn sàng thực hiện nhiệm vụ hành chính công tại Trung tâm. Trình UBND tỉnh xem xét, triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công đoạn trong quá trình tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của UBND tỉnh.

- Khi có thay đổi quy định về mức thu phí, lệ phí TTHC, đề nghị các Sở, ngành, nhất là các đơn vị đang thí điểm chuyển giao cho Bưu điện cần có văn bản gửi đến Trung tâm để thông báo cho tổ chức, cá nhân biết.

- 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.

Trên đây là báo cáo tổng kết tình hình, kết quả hoạt năm 2021 và một số nhiệm vụ trọng tâm năm 2022 của Trung tâm./.

Nơi nhận:

- Như trên (để b/c);
- 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;
- Công chức Sở, ngành 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 NĂM 2021
(TỪ NGÀY 16/12/20120 ĐẾN 15/12/2021)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /01/2022 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	Tổng 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	100	11	89	99	99	0	0	1	1	0	0	93	100
2	Sở Công Thương	11.661	14	11.647	11.648	11.647	0	1	13	13	0	0	11.281	11.661
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	364	52	312	338	338	0	0	26	26	0	1	140	364
4	Sở Giao thông vận tải	14.338	931	13.407	14.121	14.120	0	1	217	217	0	0	1.026	4.700
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	2.348	105	2.243	2.345	2.340	1	4	3	3	0	2	1.761	2.287
6	Sở Khoa học và Công nghệ	35	5	30	34	31	3	0	1	1	0	0	17	25
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1.442	21	1.421	1.334	1.305	28	1	108	108	0	4	35	1.442
8	Sở Nội vụ	813	17	796	692	691	0	1	121	121	0	0	659	743
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	3.145	42	3.103	3.132	3.132	0	0	13	13	0	0	3.122	3.017
10	Sở Tài chính	529	0	529	529	529	0	0	0	0	0	0	519	529
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	596	61	535	506	506	0	0	90	90	0	4	281	539
12	Sở Tư pháp	4.246	158	4.088	4.152	4.105	0	47	94	85	9	0	1.587	4.241
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	289	5	284	288	286	0	2	1	1	0	2	130	289
14	Sở Xây dựng	517	57	460	482	482	0	0	35	35	0	7	511	517
15	Sở Y tế	1.090	151	939	993	986	0	7	97	97	0	13	369	748
16	Công an tỉnh	3.177	311	2.866	3.125	3.123	0	2	52	52	0	0	3	5
17	Bảo hiểm xã hội	31.440	160	31.280	31.293	31.293	0	0	147	147	0	0	18.762	31.440
18	Tổng cộng	76.130	2.101	74.029	75.111	75.013	32	66	1.019	1.010	9	33	40.296	62.647
19	Tỷ lệ%	100,00	2,76	97,24	98,66	99,87	0,04	0,09	1,34	99,12	0,88	0,04	52,93^(*)	64,32^(**)

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
NĂM 2021 (TỪ 16/12/2010 ĐẾN 15/12/2021)

(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /01/2022 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	5	17	0	0	0	22
2	Sở Công Thương	26	47	0	0	0	73
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	7	27	0	0	0	34
4	Sở Giao thông vận tải	90	192	0	0	1	282
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	184	257	0	0	2	441
6	Sở Khoa học và Công nghệ	1	8	0	0	0	9
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	5	26	0	0	0	31
8	Sở Nội vụ	3	266	0	0	0	269
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	53	505	0	0	0	558
10	Sở Tài chính	3	9	0	0	0	12
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	74	99	0	0	0	173
12	Sở Tư pháp	295	921	1	0	0	1.217
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	9	82	0	0	0	91
14	Sở Xây dựng	28	118	0	0	0	146
15	Sở Y tế	267	186	0	0	0	453
16	Công an tỉnh	64	404	0	0	0	468
17	Bảo hiểm xã hội	287	848	1	1	0	1.137
	Tổng cộng	1.401	4.012	2	1	3^(*)	5.416

	Tỷ lệ%	25,87	74,08	0,04	0,02	0,06	100,00
--	---------------	--------------	--------------	-------------	-------------	-------------	---------------

Ghi chú: () Các ý kiến góp ý khác tỏ thái độ hài lòng.*

PHỤ LỤC III

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC NĂM 2021
(Ban hành kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /01/2022 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC CÁC SỞ NGÀNH TỈNH NĂM 2021 (ĐIỂM)						
STT	ĐƠN VỊ	QUÝ I NĂM 2021	QUÝ II NĂM 2021	QUÝ III NĂM 2021	QUÝ IV NĂM 2021	NĂM 2021
1	Sở Thông tin và Truyền thông	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
2	Sở Công Thương	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	16,0	16,0	17,0	17,0	17,0
4	Sở Giao thông vận tải	17,0	16,0	16,0	16,0	16,0
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
6	Sở Khoa học và Công nghệ	17,0	17,0	17,0	16,7	16,7
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0
8	Sở Nội vụ	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
10	Sở Tài chính	15,9	16,0	16,0	17,0	17,0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	16,4	16,8	16,4	16,4	16,6
12	Sở Tư pháp	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	16,0	17,0	17,0	16,0	17,0
14	Sở Xây dựng	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
15	Sở Y tế	15,9	17,0	16,9	16,8	16,9
16	Công an tỉnh	15,0	17,0	15,0	15,0	15,0

17	Bảo hiểm xã hội	17,0	17,0	17,0	17,0	17,0
18	Văn phòng UBND tỉnh	Không phát sinh hồ sơ				

Ghi chú: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; Đạt từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt.