

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 3 năm 2022

## BÁO CÁO

### Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 02 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 02 năm 2022 (từ ngày 16/01/2022 đến ngày 15/02/2022) như sau:

#### 1. Tình hình kết quả hoạt động

- Trung tâm đã tiếp nhận 7.979 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 808 hồ sơ, tiếp nhận mới: 7.171 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 6.343 hồ sơ (chiếm 79,50% trên tổng số 7.979 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 6.343 hồ sơ, chiếm 100%.

+ Đang giải quyết 1.636 hồ sơ (chiếm 20,50% trên tổng số 7.979 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.635 hồ sơ (chiếm 99,94%); đang giải quyết quá hạn là 01 hồ sơ (chiếm 0,06%); nguyên nhân 01 trường hợp quá hạn của Sở Tư pháp là do chờ kết quả xác minh lý lịch tư pháp.

+ Có 03 hồ sơ bị trả lại (chiếm 0,04%), trong đó có 02 hồ sơ của Sở Y tế do cơ sở có đề nghị không tiếp tục thực hiện hồ sơ; 01 hồ sơ của Sở Công Thương do khách hàng rút hồ sơ.

+ Có 3.397 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến, chiếm 42,57% trên tổng số 7.979 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 58,57% trên tổng số 5.800 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận (Đính kèm Phụ lục I).

- Có 461 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).

- Các công tác khác:

+ Quầy Không gian cho doanh nghiệp hướng dẫn hơn 35 lượt cá nhân, tổ chức các TTHC liên quan đến doanh nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp đăng ký qua mạng về đăng ký doanh nghiệp.

+ Có 02 đơn vị (Sở Tài Nguyên và Môi Trường, Sở Nội vụ) thực hiện việc niêm yết, công khai danh mục TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới; 02 đơn vị (Sở Lao động – Thương binh và Xã hội, Sở Nội vụ) được UBND tỉnh phê

duyet quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị.

+ Trung tâm tham mưu, ban hành các văn bản trọng tâm như: Phối hợp Sở Giao thông vận tải phối hợp giải quyết vướng mắc việc trả kết quả giấy phép lái xe; thực hiện Báo cáo Tổng kết tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công năm 2021 và tham mưu ban hành Công văn số 193/UBND-TTHC ngày 28/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các Sở, ngành tỉnh; góp ý các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở Tư pháp; báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 01 năm 2022.

- Công tác kiểm soát TTHC:

+ Tham mưu UBND, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Báo cáo tình hình, kết quả triển khai thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh; 02 Quyết định công nhận, thay đổi công chức làm đầu mối kiểm soát TTHC<sup>1</sup>; Quyết định ủy quyền Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thực hiện giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh; 02 Quyết định ban hành Quy trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính, lĩnh vực Thành lập và hoạt động của hộ kinh doanh theo cơ chế một cửa liên thông áp dụng tại cấp huyện và 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 và 03 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết đối với 46 TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của sở, ngành tỉnh<sup>2</sup>.

+ Đồng thời, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị khẩn trương thực hiện hiệu quả các nhiệm vụ về công tác cải cách TTHC; hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; triển khai thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; tăng cường 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 và nghiên cứu kết quả khảo sát thực trạng thực hiện TTHC trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 theo yêu cầu, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và triển khai thực hiện các Quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành liên quan; đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ của Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của UBND trong năm 2022 và những năm tiếp theo; tăng cường thực hiện công khai TTHC và tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh và chấp thuận phân quyền tài khoản tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với Công an tỉnh và Bảo hiểm xã hội tỉnh.

<sup>1</sup>Ban Quản lý các Khu công nghiệp và Văn phòng UBND tỉnh

<sup>2</sup> Sở Lao động – Thương binh và Xã hội và Sở Nội vụ.

+ Kiểm soát chất lượng đối với 33 TTHC và tham mưu UBND, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 05 Quyết định công bố. Ngay sau khi Quyết định công bố được ban hành, các TTHC đều được cập nhật dữ liệu, thực hiện “chuẩn hóa” trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và trình Chánh Văn phòng ban hành 03 văn bản gửi các cơ quan có liên quan để niêm yết, công khai và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của các đơn vị.

+ Tham mưu ban hành Kế hoạch thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh; Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện 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 thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh; chấp thuận tiếp nhận và chuyển xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; có ý kiến đối với dự thảo quy trình nội bộ giải quyết TTHC của Sở Giáo dục và Đào tạo, góp ý dự thảo Kế hoạch điều chỉnh, bổ sung Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của UBND tỉnh và đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông phân quyền tài khoản thực hiện báo cáo trên Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

+ Thực hiện công tác chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của các sở, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh và tự đánh giá chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh năm 2021 (lĩnh vực Cải cách TTHC) và cung cấp đầy đủ tài liệu kiểm chứng theo đề nghị của Sở Nội vụ.

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

- Trong tháng, số hồ sơ đã giải quyết trước hạn và đúng hạn chiếm tỉ lệ 100% (không có hồ sơ đã giải quyết trễ hạn). 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 chiếm 42,57% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và chiếm 58,57% trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4 (giảm 0,27% so với tháng 01); do tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp hồ sơ bằng hình thức trực tiếp tăng lên sau kỳ nghỉ tết Nguyên Đán; trong đó có hồ sơ cấp phiếu lý lịch tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp do nhu cầu cấp phiếu lý lịch tư pháp của người dân tăng cao. 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 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 trong giải quyết TTHC của đơn vị.

- Đề nghị các Sở, ngành đang thí điểm chuyển 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 phản ánh, thắc mắc của người dân đối với các hồ sơ cấp giấy phép lái xe, đề nghị Sở Giao thông vận tải quan tâm giải quyết kịp thời và hướng dẫn, thông báo đến bộ phận một cửa, nhằm tạo sự hài lòng cho người dân khi đến liên hệ thực hiện TTHC của 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.

### **3. Một số công tác trọng tâm tháng 03 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.

- 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.

- Tham mưu ban hành báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC. 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 thủ tục hành chính thực hiện trên môi trường điện tử quý I năm 2022, tham mưu UBND tỉnh ban hành báo cáo gửi Văn phòng Chính phủ đúng thời gian quy định. Tham mưu theo dõi, tiếp

nhận và chuyên xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Công Dịch vụ công quốc gia. 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 Công 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.

- 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 I năm 2022 theo nội dung, thời hạn quy định tại Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh, gửi về Trung tâm **chậm nhất ngày 20/03/2022**.

- 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 02 năm 2022 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 03 năm 2022 của Trung tâm./.

***Nơi nhận:***

- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh (đề b/c);
- CVP, các PCVP. UBND tỉnh (đề 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.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Thị Kim Thoa**

**PHỤ LỤC**  
**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 02 NĂM 2022**  
**(TỪ NGÀY 16/01/2022 ĐẾN 15/02/2022)**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /3/2022 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	3	0	3	3	3	0	0	0	0	0	0	3	3
2	Sở Công Thương	986	5	981	982	982	0	0	4	4	0	1	960	986
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	62	5	57	54	54	0	0	8	8	0	0	21	62
4	Sở Giao thông vận tải	2.849	391	2.458	2.056	2.056	0	0	793	793	0	0	180	813
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	186	11	175	181	181	0	0	5	5	0	0	184	185
6	Sở Khoa học và Công nghệ	4	1	3	2	2	0	0	2	2	0	0	4	4
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	54	1	53	29	28	1	0	25	25	0	0	0	54
8	Sở Nội vụ	166	20	146	36	36	0	0	130	130	0	0	163	162
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	266	33	233	237	237	0	0	29	29	0	0	259	259
10	Sở Tài chính	14	0	14	14	14	0	0	0	0	0	0	14	14
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	51	22	29	18	18	0	0	33	33	0	0	23	49
12	Sở Tư pháp	672	150	522	360	360	0	0	312	311	1	0	64	671
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	21	7	14	20	20	0	0	1	1	0	0	15	21
14	Sở Xây dựng	10	3	7	6	6	0	0	4	4	0	0	10	10
15	Sở Y tế	141	63	78	73	73	0	0	68	68	0	2	31	90
16	Công an tỉnh	77	10	67	46	46	0	0	31	31	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	2.417	86	2.331	2.226	2.226	0	0	191	191	0	0	1.466	2.417
18	<b>Tổng cộng</b>	<b>7.979</b>	<b>808</b>	<b>7.171</b>	<b>6.343</b>	<b>6.342</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1.636</b>	<b>1.635</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3.397</b>	<b>5.800</b>
19	<b>Tỷ lệ%</b>	<b>100,00</b>	<b>10,13</b>	<b>89,87</b>	<b>79,50</b>	<b>99,98</b>	<b>0,02</b>	<b>0,00</b>	<b>20,50</b>	<b>99,94</b>	<b>0,06</b>	<b>0,04</b>	<b>42,57<sup>(*)</sup></b>	<b>58,57<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 02 NĂM 2022 (TỪ 16/01/2022 ĐẾN 15/02/2022)**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /3/2022 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	4	0	0	0	0	4
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	7	0	0	0	9
4	Sở Giao thông vận tải	2	1	0	0	0	3
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5	8	0	0	0	13
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	1	0	0	0	1
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1	2	0	0	0	3
8	Sở Nội vụ	4	13	0	0	0	17
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	37	0	0	0	42
10	Sở Tài chính	0	0	0	0	0	0
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	8	4	0	0	0	12
12	Sở Tư pháp	28	64	0	0	0	92
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	5	0	0	0	6
14	Sở Xây dựng	7	9	0	0	0	16
15	Sở Y tế	85	70	0	0	0	155
16	Công an tỉnh	6	31	0	0	0	37
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	28	21	0	0	0	49
	<b>Tổng cộng</b>	<b>186</b>	<b>275</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>461</b>
	<b>Tỷ lệ%</b>	<b>40,35</b>	<b>59,65</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>

