

Số: /BC-TTHC

Sóc Trăng, ngày tháng 02 năm 2022

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 01 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 01 năm 2022 (từ ngày 16/12/2021 đến ngày 15/01/2022) như sau:

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

- Trung tâm đã nhận được 8.129 hồ sơ TTHC, trong đó:

+ Kỳ trước chuyển sang: 954 hồ sơ, tiếp nhận mới: 7.175 hồ sơ;

+ Đã giải quyết 6.956 hồ sơ (chiếm 85,57 % trên tổng số 8.129 hồ sơ); trong đó, trả hồ sơ trước hạn và đúng hạn là 6.956 hồ sơ, chiếm 100% và không có hồ sơ đã giải quyết trễ hạn.

+ Đang giải quyết 1.173 hồ sơ (chiếm 14,43 % trên tổng số 8.129 hồ sơ); trong đó, đang giải quyết còn hạn là 1.172 hồ sơ (chiếm 99,91 %); đang giải quyết quá hạn là 01 hồ sơ (chiếm 0,09 %); nguyên nhân 01 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 thuộc Bộ 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 làm đơn xin không tiếp tục thực hiện hồ sơ; 01 hồ sơ của Sở Công Thương do khách hàng rút hồ sơ.

+ Có 4.458 hồ sơ tiếp nhận qua hình thức trực tuyến (chiếm 54,84% trên tổng số 8.129 hồ sơ mức độ 2, 3, 4 đã tiếp nhận và chiếm 63,44% trên tổng số 7.027 hồ sơ mức độ 3, 4 đã tiếp nhận) (Đính kèm Phụ lục I).

- Có 180 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 32 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 Kế hoạch và Đầu tư, 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; 03 đơn vị (Sở Giao thông vận tải, Sở Công Thương, Sở Xây dựng) được UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ đối với các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của đơn vị.

+ Trung tâm thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả hồ sơ TTHC theo hình thức trực tiếp tại Trung tâm sau thời gian giãn cách, kể từ ngày 05/01/2022. Công chức một cửa các sở ngành được cử đến làm việc tại Trung tâm trực tại quầy để tiếp nhận, hướng dẫn và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính. Bên cạnh đó, tổ chức, cá nhân khi đến liên hệ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại Trung tâm thực hiện nghiêm các quy định về phòng, chống dịch theo thông điệp 5K của Bộ Y tế trong tình hình mới (Khẩu trang - Khử khuẩn - Khoảng cách - Không tập trung - Khai báo y tế).

+ Trung tâm tham mưu, ban hành các văn bản trọng tâm như: Phê duyệt điều chỉnh danh sách công chức các sở, ngành cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công<sup>1</sup>; Báo cáo tình hình, kết quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tháng 12 năm 2021 và năm 2021; góp ý các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Sở Xây dựng; báo cáo kết quả tổng hợp chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC quý IV và Năm 2021.

#### - Công tác kiểm soát TTHC:

+ Tham mưu UBND, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Báo cáo tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện cơ chế, chính sách, TTHC và công khai kết quả xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử năm 2021 trên địa bàn tỉnh và thực hiện nội dung kiến nghị từ kết quả giám sát của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Kế hoạch thực hiện công tác kiểm soát TTHC, Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2021 trên địa bàn tỉnh và 12 Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết đối với 110 TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của các sở, ngành<sup>2</sup> trên địa bàn tỉnh.

Đồng thời, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện 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 và đề xuất sửa đổi, bổ sung Kế hoạch số 79/KH-UBND ngày 27/5/2021 của UBND tỉnh về 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

<sup>1</sup> Các sở: Y tế, Kế hoạch và Đầu tư, Tài nguyên và Môi trường, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và Nội vụ.

<sup>2</sup> Các sở: Tư pháp, Y tế, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và Bảo hiểm xã hội tỉnh.

tỉnh; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; rà soát, cập nhật và đồng bộ đầy đủ thông tin, dữ liệu phục vụ theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC; cung cấp mã định danh điện tử, danh sách công chức tham gia xử lý hồ sơ TTHC, tham gia góp ý dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ về Cơ sở dữ liệu và Cổng tham vấn quy định kinh doanh, thống nhất dự thảo phương án logo và slogan xây dựng Bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa các cấp và có ý kiến đối với dự thảo Báo cáo tổng hợp kết quả rà soát, đánh giá và phương án phân cấp trong giải quyết TTHC của Bộ Tài chính.

+ Có ý kiến đối với dự thảo Quy chế phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông trong lĩnh vực quản lý công sản, rà soát trình công bố TTHC của ngành Giáo dục và Đào tạo; triển khai các Quyết định công bố thủ tục hành chính của các Bộ, ngành liên quan và quy trình nội bộ giải quyết TTHC lĩnh vực Thú y, Thủy sản cấp tỉnh của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và chỉ đạo đơn vị

+ Kiểm soát chất lượng đối với 320 TTHC và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 10 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 08 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.

+ Trình Chánh Văn phòng ban hành Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC năm 2021, tình hình, kết quả thực hiện 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 đơn đốc thực hiện báo cáo trên Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ; xem xét, chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông công khai kết quả phân loại giải quyết TTHC năm 2020 trên địa bàn tỉnh; góp ý dự thảo Kế hoạch thực hiện cải cách hành chính năm 2022, Nghị quyết Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính năm 2025, định hướng đến năm 2030 và 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). Số hồ sơ tiếp nhận tăng hơn so với tháng trước do Trung tâm nhận hồ sơ qua hình thức trực tiếp trở lại sau thời gian giãn cách. 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 63,44% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận và chiếm 54,84% trên tổng số hồ sơ mức độ 3, 4; do tổ chức, cá nhân thực hiện việc nộp hồ sơ bằng hình thức trực tiếp tăng lên sau khi Trung tâm tiếp nhận hồ sơ trực tiếp trở lại. 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 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 02 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.

- Phối hợp Trung tâm triển khai thực hiện các nội dung tại Công văn số 193/UBND-TTHC ngày 28/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các Sở, ngành tỉnh.

- 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.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022. Tham mưu triển khai thực hiện Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh. 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.

- Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi tiến độ thực hiện các nội dung 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.

- 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 01 năm 2022 và một số nhiệm vụ trọng tâm tháng 02 năm 2022 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**  
**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THÁNG 01 NĂM 2022**  
**(TỪ NGÀY 16/12/2021 ĐẾN 15/01/2022)**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /02/2022 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	19	1	18	16	16	0	0	3	3	0	0	17	19
2	Sở Công Thương	1.485	8	1.477	1.473	1.473	0	0	12	12	0	1	1.450	1.485
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	79	26	53	55	55	0	0	24	24	0	0	40	76
4	Sở Giao thông vận tải	1.507	217	1.290	1.116	1.116	0	0	391	391	0	0	171	618
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	322	3	319	311	311	0	0	11	11	0	0	320	322
6	Sở Khoa học và Công nghệ	4	1	3	2	2	0	0	2	2	0	0	3	3
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	194	108	86	192	192	0	0	2	2	0	0	0	194
8	Sở Nội vụ	170	120	50	27	27	0	0	143	143	0	0	164	165
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	194	13	181	161	161	0	0	33	33	0	0	185	185
10	Sở Tài chính	77	0	77	77	77	0	0	0	0	0	0	75	77
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	137	72	65	38	38	0	0	99	99	0	0	46	96
12	Sở Tư pháp	523	86	437	367	367	0	0	156	155	1	0	118	522
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	11	0	11	4	4	0	0	7	7	0	0	9	11
14	Sở Xây dựng	28	20	8	15	15	0	0	13	13	0	0	28	28
15	Sở Y tế	218	94	124	71	71	0	0	147	147	0	2	73	156
16	Công an tỉnh	91	38	53	47	47	0	0	44	44	0	0	0	0
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	3.070	147	2.923	2.984	2.984	0	0	86	86	0	0	1.759	3.070
18	<b>Tổng cộng</b>	<b>8.129</b>	<b>954</b>	<b>7.175</b>	<b>6.956</b>	<b>6.956</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.173</b>	<b>1.172</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4.458</b>	<b>7.027</b>
19	<b>Tỷ lệ%</b>	<b>100,00</b>	<b>11,74</b>	<b>88,26</b>	<b>85,57</b>	<b>100,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>14,43</b>	<b>99,91</b>	<b>0,09</b>	<b>0,04</b>	<b>54,84<sup>(*)</sup></b>	<b>63,44<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 01 NĂM 2022 (TỪ 16/12/2021 ĐẾN 15/01/2022)**

*(Kèm theo Báo cáo số /BC-TTHC ngày /2/2022 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	0	0	0	0	<b>0</b>
2	Sở Công Thương	0	1	0	0	0	<b>1</b>
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	1	0	0	0	<b>1</b>
4	Sở Giao thông vận tải	1	1	0	0	0	<b>2</b>
5	Sở Kế hoạch và Đầu tư	3	8	0	0	0	<b>11</b>
6	Sở Khoa học và Công nghệ	0	0	0	0	0	<b>0</b>
7	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	0	0	0	0	0	<b>0</b>
8	Sở Nội vụ	3	5	0	0	0	<b>8</b>
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	6	14	0	0	0	<b>20</b>
10	Sở Tài chính	1	1	0	0	0	<b>2</b>
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	0	0	0	0	0	<b>0</b>
12	Sở Tư pháp	10	28	0	0	0	<b>38</b>
13	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	1	2	0	0	0	<b>3</b>
14	Sở Xây dựng	0	1	0	0	0	<b>1</b>
15	Sở Y tế	26	21	0	0	0	<b>47</b>
16	Công an tỉnh	6	6	0	0	0	<b>12</b>
17	Bảo hiểm xã hội tỉnh	15	19	0	0	0	<b>34</b>
	<b>Tổng cộng</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>180</b>
	<b>Tỷ lệ%</b>	<b>40,00</b>	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

