

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 8 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác cải cách TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Theo đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 1297/SNV-CCHC ngày 24/7/2023 về việc xây dựng báo cáo cải cách hành chính (CCHC) phục vụ Đoàn Kiểm tra của Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện liên quan đến nội dung cải cách thủ tục hành chính (TTHC), kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông (từ đầu năm 2023 đến ngày 30/7/2023) như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

1. Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành đầy đủ các văn bản¹ để chỉ đạo, điều hành hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh.

2. UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo² các sở, ban ngành và địa phương thực hiện các nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao và Bộ, ngành có liên quan yêu cầu, cụ thể: Cải cách TTHC; kiểm soát TTHC; thực hiện Đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện tích hợp, cung cấp dịch vụ công và thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

3. Thực hiện nội dung về cải cách TTHC tại Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp, UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 30/11/2022 giao cụ thể nhiệm vụ, chỉ

¹ Quyết định số 124/QĐ-UBND ngày 30/01/2023 về việc ban hành kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 30/01/2023 về rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 15/02/2023 về truyền thông và hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh và Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023 về kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh.

² Công văn số 249/UBND-TTHC ngày 18/01/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc kết nối hệ thống Đăng ký, giải quyết chính sách trợ giúp xã hội trực tuyến với Hệ thống thông giải quyết TTHC tỉnh; Công văn số 605/UBND-TTHC ngày 21/02/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện kế hoạch kiểm soát TTHC và chuyển đổi số của Văn phòng Chính phủ năm 2023; Công văn số 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cải cách TTHC theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ; Công văn số 2314/UBND-TTHC ngày 25/5/2023 về việc tham khảo Báo cáo “Chỉ số đánh giá Chi phí tuân thủ TTHC năm 2022” và Báo cáo “Đánh giá hiệu quả của các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp bị ảnh hưởng bởi dịch Covid-19”; Công văn số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023 về việc triển khai chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; Công văn số 1365/UBND-TTHC ngày 03/4/2023 về việc triển khai thực hiện dự trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm TTHC thiết yếu tại Đề án 06; Công văn số 2551/UBND-TTHC ngày 06/6/2023 về việc đôn đốc thực hiện nhiệm vụ triển khai 02 nhóm TTHC liên thông; Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 24/02/2023 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Đề án 06 trên địa bàn tỉnh năm 2023; Công văn số 6330/UBND-TTHC ngày 13/12/2022 của UBND tỉnh về việc rà soát, bổ sung thông tin công dân Việt Nam học tập, làm việc, lao động, cư trú ở nước ngoài vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Công văn số 1328/UBND-TTHC của UBND tỉnh về triển khai thực hiện Chỉ thị số 05/CT-TTg trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch 116/KH-TCTĐA06 ngày 12/01/2023 của Tổ Công tác Đề án 06 tỉnh về việc kiểm tra, khảo sát việc thực hiện các nội dung theo Đề án 06/CP và triển khai các phương thức sử dụng thông tin về cư trú phục vụ giải quyết TTHC, dịch vụ công; Công văn số 2394/UBND-TTHC ngày 29/5/2023 triển khai Công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23/5/2023 của Thủ tướng Chính phủ và các nội dung có liên quan triển khai Đề án 06; Công văn số 3127/UBND-TTHC ngày 05/7/2023 về việc triển khai thực hiện cấp bản điện tử Giấy khai sinh, Trích lục khai tử.

tiêu, thời hạn cho từng cơ quan, địa phương thực hiện; Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cải cách TTHC theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ, theo đó giao chỉ tiêu tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Công Dịch vụ công quốc gia là 40% và TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính là 60% tại Công văn số 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH TTHC

1. Về cải cách quy định TTHC

1.1. Kết quả đánh giá tác động và thẩm định TTHC trong dự thảo văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) có quy định TTHC: Trong 07 tháng đầu năm 2023, tỉnh Quảng Ngãi không ban hành văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC.

1.2. Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC

a) Về tình hình rà soát, đơn giản hóa TTHC theo Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ:

UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn tỉnh (Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 30/01/2023), yêu cầu các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố khẩn trương xây dựng kế hoạch rà soát cụ thể phù hợp với tình hình, điều kiện thực tế của từng cơ quan, đơn vị và địa phương gắn với mục tiêu cắt giảm tối thiểu 10% chi phí tuân thủ TTHC mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi thực hiện TTHC; tại Kế hoạch, xác định cụ thể 06 nhóm quy định, TTHC trọng tâm thực hiện rà soát, đánh giá trong năm; ngoài ra, yêu cầu các sở, ban ngành còn lại, UBND cấp huyện chủ động quyết định việc rà soát các TTHC thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, địa phương mình. Hiện tại, các sở, ban ngành đang triển khai thực hiện và tổng hợp báo cáo theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023.

b) Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa quy định kinh doanh theo Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/5/2020 của Chính phủ:

Chủ tịch UBND tỉnh giao các sở, ban ngành và địa phương chủ động, bám sát Kế hoạch cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh ban hành kèm theo Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/5/2020 của Chính phủ để tham mưu hoặc đề xuất các phương án, ý kiến góp ý đối với các phương án cắt giảm, đơn giản hóa các quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh khi các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ gửi lấy ý kiến tại Công văn số: 2387/UBND-KSTTHC ngày 28/5/2020, 2496/UBND-KSTTHC ngày 03/6/2021 và Công văn số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023.

c) Kết quả rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ:

- Chủ tịch UBND tỉnh đã công bố TTHC nội bộ trong tỉnh Quảng Ngãi tại Quyết định số 421/QĐ-UBND ngày 31/3/2023 gồm 02 TTHC nội bộ của Sở Khoa học và Công nghệ và của Văn phòng UBND tỉnh và đang tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện việc rà soát TTHC nội bộ để tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố theo Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nhà nước giai

đoạn 2022-2025 trên địa bàn tỉnh kèm theo Quyết định số 1648/QĐ-UBND ngày 30/11/2023, đồng thời, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 549/VP-TTHC ngày 07/4/2023 đôn đốc việc rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ của các cơ quan, đơn vị.

- Chủ tịch UBND tỉnh kịp thời chỉ đạo các cơ quan, địa phương góp ý dự thảo quyết định công bố và triển khai thực hiện TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước tại các quyết định công bố các Bộ: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Y tế; Quốc phòng; Công an; Nội vụ.

d) Kết quả thực thi phương án phân cấp trong giải quyết TTHC theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg ngày 30/8/2022 của Thủ tướng Chính phủ:

Chủ tịch UBND tỉnh giao các sở, ban ngành thường xuyên rà soát, tham mưu trình cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, quyết định phân cấp, ủy quyền việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 và quy định pháp luật chuyên ngành, hướng dẫn bộ, ngành liên quan (Công văn số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023).

đ) Kết quả thực thi về đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân liên quan đến quản lý dân cư:

- UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban ngành tỉnh bám sát quan điểm chỉ đạo, mục tiêu thực hiện của Đề án 06 và hướng dẫn rà soát của Bộ Tư pháp tại Công văn số 839/BTP-PLSHC ngày 21/3/2022 về việc rà soát văn bản triển khai Quyết định số 06/QĐ-TTg để triển khai thực hiện rà soát các văn bản QPPL của tỉnh đã ban hành có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị mình tham mưu ban hành liên quan đến Đề án 06 (Công văn số 2768/UBND-TTHC).

- Kết quả số lượng văn bản QPPL của HĐND tỉnh, UBND tỉnh được thực hiện rà soát khá lớn³, tập trung và xác định cụ thể nội dung điều, khoản, điểm của văn bản QPPL cần phải xử lý⁴. Theo đó, phần lớn những kiến nghị chủ yếu hướng tới sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các quy định yêu cầu cung cấp, xuất trình bản sao Sổ hộ khẩu, giấy chứng minh nhân dân, bản sao giấy chứng minh nhân dân, quy định về Sổ hộ khẩu, hộ khẩu thường trú... để phù hợp với mục tiêu của Đề án 06 (Báo cáo số 140/BC-UBND ngày 14/7/2023).

2. Về cải cách việc thực hiện TTHC

2.1. Kết quả công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

a) Trong 7 tháng đầu năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 36 quyết định công bố kịp thời danh mục 70 TTHC mới ban hành, 160 TTHC sửa đổi, bổ sung, thay thế và 21 TTHC bị bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của 03 cấp chính quyền. Các TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố đã thực hiện nhập, tích hợp và đăng tải công khai đầy đủ TTHC được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Trang thông tin điện tử của sở, ban

³ Tổng số 583 văn bản QPPL được rà soát; trong đó có 197 Nghị quyết, 381 Quyết định và 05 Chỉ thị.

⁴ Số văn bản QPPL có nội dung quy định mâu thuẫn, không còn phù hợp: 12 văn bản; trong đó có 03 Nghị quyết, 08 Quyết định và 01 Chỉ thị và đã hoàn thành xử lý 03 văn bản QPPL có nội dung không phù hợp; 01 văn bản của UBND tỉnh cần tiếp tục được hoàn thiện để đảm bảo phù hợp, thống nhất với các văn bản QPPL có liên quan đến nhiệm vụ triển khai Đề án 06.

ngành, địa phương; niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã.

b) Danh mục TTHC thuộc phạm vi giải quyết trên địa bàn tỉnh: 1710 TTHC (gồm: *Cấp tỉnh: 1398 TTHC, cấp huyện: 268 TTHC, cấp xã: 144 TTHC*) trong đó có 1709 TTHC do cơ quan Trung ương quy định, 01 TTHC đặc thù của địa phương.

2.2. Kết quả giải quyết TTHC

a) Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của 03 cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh là **420.521** hồ sơ; trong đó, số hồ sơ mới tiếp nhận: 309.367 hồ sơ; số hồ sơ từ kỳ trước chuyển qua: 28.362 hồ sơ; số mới tiếp nhận trực tuyến: 82.792 hồ sơ. Kết quả giải quyết TTHC: Số hồ sơ đã giải quyết là **389.538** hồ sơ. Trong đó, số hồ sơ giải quyết trước hạn là 233.028 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 59,82%*), số hồ sơ đúng hạn là 152.066 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 39,04%*), số hồ sơ bị quá hạn là 4.444 hồ sơ (*chiếm tỷ lệ 1,14%*); số hồ sơ đang giải quyết là **30.983** hồ sơ.

b) Kết quả xử lý hồ sơ giải quyết TTHC theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ tính đến ngày 25/7/2023 đạt 96,52%.

2.3. Kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến

a) Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản⁵ chỉ đạo, yêu cầu các sở, ban ngành và địa phương tăng cường việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; ban hành quy định rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết TTHC thực hiện nộp trực tuyến và phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến, Danh mục dịch vụ công trực tuyến thí điểm tiếp nhận và trả kết quả hoàn toàn bằng hình thức trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh*) và Kế hoạch nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Quảng Ngãi năm 2023 (*Kế hoạch số 96/KH-UBND ngày 28/4/2023*).

b) Tổng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến là 82.792 hồ sơ được tiếp nhận, qua đó giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm chi phí và thời gian đi lại; tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tại cấp tỉnh trung bình đạt 70%, cấp huyện đạt 30%, cấp xã đạt 17,7%; tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ đạt 39,11%. Tuy nhiên, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến nhiều

⁵ Công văn số 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cải cách TTHC theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ giao chỉ tiêu cụ thể đến từng phòng, đơn vị trực thuộc để tăng tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ hồ sơ nộp, xử lý trực tuyến của từng cơ quan, địa phương; triển khai quy trình giải quyết TTHC: Đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân trực tuyến theo Quyết định số 309/QĐ-BTP ngày 10/3/2023 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp (Công văn số 1042/UBND-TTHC ngày 15/3/2023); thực hiện một số dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động (Công văn số 2245/UBND-TTHC ngày 19/5/2023; triển khai thực hiện Công văn số 2221/BTC-CST ngày 10/3/2023 của Bộ Tài chính, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố tiếp tục tuyên truyền, phổ biến rộng rãi chính sách giảm 50% phí, lệ phí khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến được HĐND tỉnh thông qua Nghị quyết số: 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022, 13/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 đến cá nhân, tổ chức trên địa bàn bằng những hình thức, biện pháp phù hợp, hiệu quả (Công văn số 1025/UBND-TTHC ngày 14/3/2023).

nơi còn thấp, nhất là tại địa bàn miền núi, do điều kiện về hạ tầng và trình độ dân trí còn hạn chế.

- Đẩy mạnh thực hiện việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, trong 7 tháng đầu năm 2023, toàn tỉnh đã thanh toán hơn 38,4 tỷ đồng với 21.394 giao dịch thành công; Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ thì tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 59,31%, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 19,19%, xếp vị trí 24/63 tỉnh, thành phố về thanh toán trực tuyến.

2.4. Kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

a) Thực hiện số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC có liên quan đến thông tin, giấy tờ cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết TTHC theo Kế hoạch số 120/KH-UBND ngày 09/10/2020 của UBND tỉnh về số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 13/3/2022 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 7108/UBND-TTHC ngày 29/12/2021, Công văn số 1549/UBND-TTHC ngày 06/4/2022; cụ thể: Triển khai kể từ ngày 01/6/2022 ở cấp tỉnh; ở cấp huyện, cấp xã từ ngày 01/12/2022 (cấp xã thực hiện sớm hơn 06 tháng so lộ trình số hóa là từ ngày 01/6/2023).

b) Cùng với số hóa hồ sơ TTHC theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, tỉnh đã tập trung triển khai thực hiện đồng bộ 25 dịch vụ công thiết yếu theo yêu cầu của Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ, Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 08/4/2022 của Chính phủ từ ngày 01/7/2022.

c) Đến hết tháng 7 năm 2023, theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 19,16%; tỷ lệ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 49,07%, có 125 hồ sơ tái sử dụng, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa là 0,05%.

2.5. Kết quả hợp nhất, kết nối các hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC

a) Hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống Một cửa điện tử thành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia hoàn thành từ đầu năm 2021.

b) Hoàn thành việc kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của Bộ Công an từ tháng 12/2022 (thuộc 16/63 tỉnh, thành phố hoàn thành việc kết nối vào cuối năm 2022).

c) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã kết nối với 08 Hệ thống thông tin phục vụ giải quyết TTHC của bộ, ngành: Hồ tịch của Bộ Tư pháp; Lý lịch tư pháp của Bộ Tư pháp; Dịch vụ công liên thông của Bộ Công an; Đăng ký cấp mã số

ngân sách của Bộ Tài chính; Đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Dịch vụ công của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội; Hệ thống VnPost của Tập đoàn Bưu chính; hệ thống VBDLis của Bộ Tài nguyên và Môi trường.

d) Hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ tài liệu số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của Công Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tái sử dụng kết quả số hóa giữa các hệ thống thông tin giải quyết TTHC giúp người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần.

3. Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

Tiếp nhận và chuyển xử lý hơn 154 phản ánh về hành vi hành chính, quy định hành chính liên quan đến lĩnh vực: Đất đai, hộ tịch, việc làm, tư pháp... và đã xử lý xong; trong đó, có 59 phản ánh được tiếp nhận, xử lý và công khai trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ, người dân gửi đơn 09 trường hợp và còn lại chủ yếu tiếp nhận qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh về TTHC và trực tiếp tại trụ sở Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh; đã chủ động xử lý nhanh nhiều trường hợp thông qua đường dây nóng kết nối với người làm đầu mối kiểm soát TTHC, người đứng đầu tại các cơ quan, đơn vị để giải quyết ngay tại chỗ, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết phản ánh cho công dân và hạn chế phát sinh đơn, thư phản ánh.

III. THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN TRONG TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CẢI CÁCH TTHC

1. Thuận lợi

a) Công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC tiếp tục được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quan tâm, chỉ đạo kịp thời và ban hành đầy đủ các văn bản để nâng cao hiệu quả hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, chỉ số cải cách hành chính; phần lớn các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh đều đẩy mạnh thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ được giao.

b) Hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC theo quy định. Kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của phần lớn cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh có sự chuyển biến tích cực; hồ sơ của người dân, doanh nghiệp được các ngành, các cấp giải quyết đảm bảo về chất lượng và tiến độ (hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn bình quân đạt trên 99%); duy trì tốt mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC; đặc biệt trong công tác cải cách TTHC có nhiều đổi mới, nhiều sáng kiến giải pháp cải cách TTHC mang tầm quốc gia được ứng dụng vào thực tiễn, được Bộ Nội vụ, Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá cao; các chỉ số đều tăng điểm, tăng hạng, qua đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

c) Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp quan tâm sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến có xu hướng tăng lên trên tất cả các lĩnh vực, nhất là

sau khi HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết số 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 quy định giảm 50% mức thu phí, lệ phí khi người dân, tổ chức thực hiện dịch công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, Chủ tịch UBND tỉnh giao chỉ tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến, triển khai sáng kiến nộp hồ sơ trực tuyến thông qua ứng dụng trên thiết bị di động thông minh.

2. Khó khăn

a) Người đứng đầu của một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quyết liệt, mạnh mẽ trong việc lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại cơ quan, đơn vị, địa phương một cách cụ thể, đồng bộ, nhất quán để đạt được các mục tiêu đề ra. Cải cách TTHC ở một số địa phương thực hiện còn chưa đồng bộ, chất lượng còn chưa đồng đều giữa cấp tỉnh với cấp huyện, cấp xã.

b) Tỷ lệ hồ sơ TTHC trong lĩnh vực đất đai tại một số địa phương vẫn còn trẻ hạn ở mức cao trên 5%; tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến tuy có cải thiện, tăng liên tục qua từng tháng, nhưng chủ yếu tăng tại cấp tỉnh và một số địa phương cấp huyện; tỷ lệ người dân tham gia dịch vụ công trực tuyến vẫn còn chưa cao như mong muốn, nhất là tại địa bàn miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số do trình độ dân trí còn thấp, hạ tầng mạng còn kém phát triển.

c) Hiện còn nhiều phân mềm do Bộ, ngành Trung ương triển khai để giải quyết TTHC nhưng Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh không kết nối được gây khó khăn, mất thời gian trong việc tiếp nhận, khi phải nhập thông tin hồ sơ đối với một số TTHC vào cả hai phần mềm quản lý (Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ban ngành) và việc thống kê số liệu hồ sơ TTHC phát sinh ở nhiều phần mềm khác nhau.

d) Việc Trung ương giao chỉ tiêu dịch vụ công trực tuyến chưa tính đến yếu tố vùng miền, điều kiện đặc thù của khu vực miền núi, hải đảo nên đã tạo sức ép lớn cho địa phương trong triển khai thực hiện, thậm chí quá tải công việc trong hoàn thành chỉ tiêu được giao.

đ) Việc quy định thiếu thống nhất về “ngày” và “ngày làm việc” trong thời hạn giải quyết TTHC đã gây khó khăn lúng túng cho cơ quan nhà nước trong quá trình giải quyết TTHC cho doanh nghiệp, người dân.

e) Thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa có Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam nên tổ chức, công dân sử dụng tài khoản Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn không thực hiện được khi muốn thanh toán trực tuyến phí, lệ phí.

IV. ĐỊNH HƯỚNG CẢI CÁCH TTHC TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Thực hiện công tác quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC như: Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC; rà soát, đánh giá, kiến nghị đơn giản hóa quy định pháp luật về TTHC; tiếp nhận, xử lý phản ánh về TTHC; tăng cường kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp; thực hiện dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa

phương trên địa bàn tỉnh theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021; Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp; thực hiện công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

3. Thực hiện hiệu quả Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ; thống kê, công bố và rà soát TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

4. Đẩy mạnh tham mưu công tác CCHC, gắn với công tác chuyển đổi số, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; tham mưu UBND tỉnh chấn chỉnh, xử lý những cơ quan, đơn vị, địa phương thiếu nghiêm túc, thiếu quyết liệt trong việc thực hiện công tác cải cách TTHC, nhất là những vi phạm trong giải quyết TTHC cho doanh nghiệp, người dân, nhất là trong lĩnh vực doanh nghiệp, đất đai, đầu tư, xây dựng.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ quan tâm đề nghị các bộ, ngành cho phép liên thông, kết nối được với các phần mềm chuyên ngành của Trung ương để tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp nhận hồ sơ và lấy thông tin dữ liệu để kiểm tra, thẩm định, thẩm tra, xác minh trong quá trình giải quyết TTHC.

2. Đề nghị việc giao chỉ tiêu trên dịch vụ công trực tuyến cần tính đến yếu tố vùng miền, điều kiện khu vực miền núi, hải đảo cho phù hợp.

3. Xem xét sửa đổi quy định để áp dụng thống nhất thời gian giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân hiện nay là “ngày làm việc”.

4. Để kịp thời hỗ trợ cho người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kiến nghị Văn phòng Chính phủ làm việc với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, sớm tích hợp Ngân hàng này vào nền tảng thanh toán của Cổng dịch vụ công quốc gia để thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp tại các vùng miền núi thực hiện thanh toán trực tuyến, vì đa số khu vực miền núi sử dụng tài khoản của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (*hiện nay chỉ mới tích hợp thanh toán phí, lệ phí*).

5. Các thủ tục thuộc lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp khi thực hiện trực tuyến trên phần mềm Hệ thống Thông tin đăng ký doanh nghiệp Quốc gia của Bộ Kế hoạch và Đầu tư hiện diễn ra rất chậm, tốn nhiều thời gian để

thực hiện, dẫn đến doanh nghiệp không hài lòng và thường nhầm tưởng đây là lỗi phần mềm của tỉnh (cụ thể: Khi doanh nghiệp thực hiện tạo tài khoản trên phần mềm Hệ thống Thông tin đăng ký doanh nghiệp Quốc gia thì cần được Cục Quản lý đăng ký kinh doanh kiểm tra và xác nhận, quá trình xác nhận tài khoản đăng ký kinh doanh trực tuyến thường mất thời gian khoảng 02 giờ trở lên mới được kích hoạt tài khoản; thời gian doanh nghiệp nhận được biên lai xác nhận đã nộp phí, lệ phí thực hiện TTHC trên phần mềm Hệ thống Thông tin đăng ký doanh nghiệp Quốc gia quá lâu; phần mềm chưa có trường thông tin để doanh nghiệp đăng ký nhận kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính, mất thời gian gọi điện thoại đến Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của Sở Kế hoạch và Đầu tư tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh để đăng ký nhận kết quả). Vì vậy, kiến nghị Văn phòng Chính phủ quan tâm đề nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư sớm khắc phục, đồng thời có giải pháp tích hợp, liên thông dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các tỉnh, thành phố để phục vụ cho việc tra cứu, theo dõi, quản lý hoạt động giải quyết TTHC của địa phương (hiện nay phần mềm chỉ mới chia sẻ tình trạng tra cứu thông tin).

6. Thực hiện Thông tư số 02/2023/TT-BKHĐT ngày 18/4/2023 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, tỉnh đã sử dụng Hệ thống thông tin về đăng ký hộ kinh doanh (<https://dangkyhkd.dkkd.gov.vn>) để tiếp nhận, giải quyết hồ sơ liên quan đến hộ kinh doanh; tuy nhiên, hiện tại tỉnh Quảng Ngãi đang sử dụng ứng dụng “DVC Quảng Ngãi” được xây dựng trên thiết bị di động phục vụ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với 03 TTHC: Thông báo hoạt động khuyến mại (thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương), Đăng ký thành lập hộ kinh doanh, Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh hiện tại rất hiệu quả và lợi ích cho người dân và doanh nghiệp, đồng thời, các thủ tục này đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh mục TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình tại Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023. Vì vậy, UBND tỉnh Quảng Ngãi kiến nghị với Bộ Kế hoạch và Đầu tư xem xét cho phép tỉnh thực hiện kết nối, liên thông tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký hộ kinh doanh trực tuyến thông qua ứng dụng được xây dựng trên thiết bị di động (smartphone) và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (<https://dichvucong.quangngai.gov.vn/>) với Cổng đăng ký kinh doanh (<http://dangkyhkd.dkkd.gov.vn>) của Bộ Kế hoạch và Đầu tư để nâng cao tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của địa phương.

Kính gửi Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP, KGVX, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm