

BÁO CÁO

Công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2021

Theo đề nghị của Sở Tư pháp tại Công văn số 1145/STP-XDKT&TDTHPL ngày 01/11/2021 về việc báo cáo kết quả thực hiện công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật (TDTHPL) năm 2021, Văn phòng UBND tỉnh (sau đây viết tắt là Văn phòng) báo cáo đánh giá kết quả thực hiện công tác TDTHPL năm 2021 như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, TRIỂN KHAI THỰC HIỆN NHIỆM VỤ THEO DÕI TÌNH HÌNH THI HÀNH PHÁP LUẬT NĂM 2021

1. Những ưu điểm và kết quả đạt được

1.1. Về việc xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật

a) Ban hành văn bản chỉ đạo, triển khai thực hiện:

Văn phòng đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh: Ban hành kịp thời, đầy đủ các văn bản về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC), thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải năm 2021, trong đó tập trung đến công việc đẩy mạnh cải cách TTHC như: Quyết định số 70/2021/QĐ-UBND ngày 23/11/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh (Quyết định số 159/QĐ-UBND ngày 28/01/2021); Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh (Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 03/02/2021); Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh (Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 29/01/2021); Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh (Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 09/02/2021).

Ngoài ra, phối hợp với Sở Tư pháp trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 15/KH-UBND ngày 22/01/2021 Theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực trọng tâm, liên ngành năm 2021 trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch số 05/KH-UBND ngày 11/01/2021 triển khai công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Đồng thời, Văn phòng đã ban hành nhiều văn bản trong năm 2021 như: Kế hoạch số 1782/KH-VP ngày 30/12/2020 về công tác cải cách hành chính năm 2021, Kế hoạch số 385/KH-VP ngày 31/3/2021 về thực hiện công

tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021. Quyết định số 141/QĐ-VP ngày 21/10/2021 kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, phường trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

b) Việc hướng dẫn, đôn đốc thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan đơn vị, địa phương trong thực hiện công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, như: Công văn số 954/UBND-KSTTHC ngày 10/3/2021 về việc triển khai thực hiện Quyết định số 39/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của UBND tỉnh; Công văn số 972/UBND-KSTTHC ngày 11/3/2021 về việc triển khai thực hiện nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao; Công văn số 1104/UBND-KSTTHC ngày 18/3/2021 về việc triển khai thực hiện báo cáo thông qua Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ; Công văn số 2027/UBND-KSTTHC ngày 12/5/2021 về việc thực hiện cung cấp thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục đất đai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Công văn số 2496/UBND-KSTTHC ngày 03/6/2021 về việc đôn đốc thực hiện việc cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh theo Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/5/2020 của Chính phủ...

c) Kiểm tra tình hình thi hành pháp luật, điều tra khảo sát và xử lý kết quả:

Thực hiện Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 09/02/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh, ngày 21/10/2021, Chánh Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 141/QĐ-VP kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND một số xã, phường trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Đến ngày 05/11/2021, Đoàn kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh đã hoàn thành việc kiểm tra tại 03 UBND xã được chọn kiểm tra trực tiếp (*xã Bình Thạnh, huyện Bình Sơn; xã Nghĩa Điền, huyện Tư Nghĩa và xã Đức Minh, huyện Mộ Đức*); 03 xã, phường còn lại kiểm tra gián tiếp thông qua báo cáo và tài liệu kiểm chứng (*phường Quảng Phú, thành phố Quảng Ngãi; xã Tịnh Phong, huyện Sơn Tịnh và xã Phố Vinh, thị xã Đức Phổ*). Hiện nay, Đoàn Kiểm tra đang dự thảo kết luận kiểm tra và tham mưu Chánh Văn phòng báo cáo kết quả thực hiện cho Chủ tịch UBND tỉnh.

Văn phòng UBND tỉnh thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về TTHC bằng nhiều hình thức khác nhau: qua số điện thoại Tổng đài của Trung tâm (39395555) hoặc qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh, kiến nghị về

TTHC (0255 3718200); qua hộp thư điện tử: pakn@quangngai.gov.vn, qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/p/phananhkiennghi/pakn-gui-pakn.html> và tại các mục "Hỏi đáp thủ tục hành chính" trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh: <https://motcua.quangngai.gov.vn/>. Đối với việc theo dõi mức độ hài lòng của tổ chức, công dân trong quá trình giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, hàng quý Trung tâm đều tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh đầy đủ (*Báo cáo số 37/BC-HCC ngày 22/9/2021; Báo cáo số 21/BC-HCC ngày 28/6/2021; Báo cáo số 12/BC-HCC ngày 22/3/2021*).

d) Thực hiện chế độ báo cáo:

Văn phòng thực hiện đầy đủ chế độ thông tin báo cáo công tác theo dõi thi hành pháp luật như: Báo cáo số 135/BC-VP ngày 27/01/2021 tổng kết về kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2017 - 2020; Báo cáo số 571/BC-VP ngày 05/5/2021 tổng kết thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 05/12/2016 của Hội nghị Tỉnh ủy lần thứ 6 khóa XIX về cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 -2020; Báo cáo số 936/BC-VP ngày 9/6/2021 về việc kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính 6 tháng đầu năm 2021 thuộc trách nhiệm tham mưu của Văn phòng UBND tỉnh; Công văn số 1535/VP-HCTC ngày 17/11/2020 về việc công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2020...

1.2. Về các điều kiện bảo đảm cho công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật

a) Tổ chức bộ máy, biên chế, kinh phí và cơ sở vật chất

Để triển khai thực hiện Nghị định số 107/2020/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND, thành phố trực thuộc trung ương, Văn phòng đã tham mưu, trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 55/2021/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 26/2016/QĐ-UBND ngày 16/6/2016 của UBND tỉnh. Đến nay, Văn phòng đã thực hiện sắp xếp lại cơ cấu tổ chức bộ máy theo Quyết định số 55/2021/QĐ-UBND, trong đó hợp nhất Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thành Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính. Hiện nay Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính có 07 công chức và 02 hợp đồng lao động

theo Nghị định số 161/2018/NĐ-CP. Văn phòng bố trí kinh phí và cơ sở vật chất đầy đủ, đảm bảo cho hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của Trung tâm.

b) Công tác phổ biến, tập huấn, hướng dẫn về nghiệp vụ:

Văn phòng thường xuyên phổ biến rộng rãi các chủ trương, quan điểm, nội dung chính sách, văn bản về cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác thi hành pháp luật. Phối hợp với Công thông tin điện tử tỉnh, Đài Phát thanh - Truyền hình Quảng Ngãi thường xuyên đưa các tin, bài về việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến; gửi hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu điện, góp phần tuyên truyền công dân, tổ chức tuân thủ các quy định về phòng ngừa dịch bệnh Covid-19 cũng như đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 trên địa bàn tỉnh (*Công văn số 1931/UBND-HCC ngày 07/5/2021 về việc giải quyết thủ tục hành chính trong tình hình dịch Covid-19; Công văn số 1033/VP-HCC ngày 15/7/2021 về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm PVHCC tỉnh trong thời gian phòng, chống dịch Covid19; Công văn số 1693/VP-HCC ngày 27/10/2021 về việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm PVHCC tỉnh...*).

Thực hiện cử báo cáo viên, công chức chuyên môn phối hợp với các cơ quan, đơn vị để thực hiện việc tuyên truyền, tập huấn chuyên môn: Công văn số 735/VP-KSTTHC ngày 26/5/2021 về việc phối hợp tập huấn công tác kiểm soát, giải quyết TTHC và sử dụng Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; Công văn số 1571/UBND-KSTTHC ngày 08/10/2021 về việc cử báo cáo viên tham gia báo cáo chuyên đề pháp luật liên quan đến cải cách TTHC.

2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Tồn tại, hạn chế:

- Việc xây dựng và tổ chức thực hiện Kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật chưa tách bạch riêng với công tác kiểm soát thủ tục hành chính, tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Hiện nay, biên chế công chức bố trí cho Văn phòng nói chung và cho Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính nói riêng chưa đảm bảo đáp ứng được yêu cầu, khối lượng của nhiệm vụ, công việc được giao.

- Nhận thức, ý thức trách nhiệm và sự phối hợp của một số phòng, ban, đơn vị có lúc chưa kịp thời, đầy đủ, chưa tương xứng với vị trí, vai trò, tầm quan trọng của công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật.

b) Nguyên nhân:

- Do quy định của Trung ương về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng có tính đặc thù riêng không giống như các cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh.

- Cơ cấu tổ chức, bộ máy của Văn phòng có sự thay đổi (tăng lên về số lượng) do thực hiện theo quy định của Chính phủ nhưng chưa bố trí biên chế tương xứng với cơ cấu tổ chức, bộ máy.

II. KẾT QUẢ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THI HÀNH PHÁP LUẬT NĂM 2021

1. Việc ban hành văn bản quy định chi tiết thi hành văn bản quy phạm pháp luật về công tác kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

- Đã phối hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố các Danh mục TTHC mới ban hành, thay thế, sửa đổi, bổ sung hặc bãi bỏ khi các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và địa phương có sự thay đổi như: Quyết định số 1556/QĐ-UBND ngày 08/10/2021 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Quảng Ngãi và Quyết định số 1392/QĐ-UBND ngày 10/9/2021 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi (*triển khai thực hiện Luật Doanh nghiệp năm 2020, Luật Đầu tư năm 2020*); Quyết định số 1260/QĐ-UBND ngày 20/8/2021 về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực văn hóa, du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Quảng Ngãi (*triển khai thực hiện Quyết định số 23/2021/QĐ-TTg ngày 07/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ*)...

Ngoài ra, để triển khai thực hiện Quyết định số 55/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh, Văn phòng đã ban hành Quyết định số 164/QĐ-UBND ngày 01/11/2021 Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

- Việc ban hành các văn bản quy định chi tiết này đảm bảo tính kịp thời, đầy đủ, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi tìm hiểu, thực hiện TTHC. Tạo cơ sở pháp lý để Văn phòng thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao.

2. Việc bảo đảm các điều kiện cho thi hành pháp luật về công tác kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

- Từ ngày 01/11/2021 đến nay, thực hiện sắp xếp lại cơ cấu tổ chức bộ máy theo Quyết định số 55/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh, Văn phòng đã hợp nhất Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thành Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính. Hiện nay, trên cơ sở ý kiến thẩm định của Sở Nội vụ, Văn phòng đã hoàn thiện lại dự thảo Đề án và Quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính trước khi trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định.

Sau hợp nhất, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính có 07 công chức và 02 hợp đồng lao động theo Nghị định số 161/2018/NĐ-CP. Trung tâm được đầu tư, trang bị hiện đại, trở thành đầu mối tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả hiện đại và chuyên nghiệp nhất của tỉnh; hàng ngày đón tiếp tư vấn, hướng dẫn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết cho hơn 600 lượt người; phối hợp với Bưu điện thực hiện việc nhận, chuyển phát hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục theo yêu cầu người dân; Ngân hàng Vietcombank thu hộ phí, lệ phí, thuế, giá dịch vụ giúp tổ chức, công dân thuận tiện khi đến thực hiện TTHC. Tất cả hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC đều được công khai tại Trung tâm và trên Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

- Trong năm, do diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid -19, cũng như tính chất đặc thù công việc, Văn phòng UBND tỉnh cử báo cáo viên, công chức chuyên môn phối hợp với Sở Tư pháp, UBND các huyện Nghĩa Hành và UBND huyện Tư Nghĩa để báo cáo chuyên đề công tác cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại UBND huyện Trà Bồng; tập huấn công tác kiểm soát thủ tục hành chính và sử dụng hệ thống thông tin báo cáo tại UBND các huyện Nghĩa Hành và UBND huyện Tư Nghĩa. Công tác tập huấn, phổ biến được Văn phòng UBND tỉnh thực hiện thường xuyên, kịp thời, tuy nhiên do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid -19 nên trong năm 2021 số cuộc tập huấn, phổ biến có giảm so với mọi năm. Biên chế công chức bố trí cho Văn phòng nói chung và cho Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính nói riêng chưa đảm bảo đáp ứng được yêu cầu, khối lượng của nhiệm vụ, công việc được giao

3. Việc tuân thủ pháp luật về công tác kiểm soát thủ tục hành chính; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính

a) Tình hình tuân thủ của các cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền:

- Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính: Tổng số hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là 78.925 hồ sơ, cụ thể:

+ Các Sở tiếp nhận 50.395 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là 1.259 hồ sơ; tiếp nhận mới là 49.136 hồ sơ. Kết quả đã giải quyết 48.555 hồ sơ, trong

đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 48.035 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,93%; trễ hạn: 520 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 1,07%; đang giải quyết 1.840 hồ sơ.

+ Hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân do Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố và Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố xử lý là 28.530 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là 1.740 hồ sơ; tiếp nhận mới là 26.790 hồ sơ. Kết quả đã giải quyết 27.239 hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 21.699 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 79,7%; trễ hạn 5.540 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 20,3%; đang giải quyết 1.291 hồ sơ.

+ Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ: Các Sở: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Công Thương thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 14.272 hồ sơ, trong đó có 2.290 hồ sơ cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và 11.982 hồ sơ lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

+ Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4: Tiếp tục đẩy mạnh triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, số lượng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến ngày càng tăng; đã tiếp nhận, giải quyết 16.720 hồ sơ nộp trực tuyến, tập trung vào các lĩnh vực: thủy sản; thú y; xúc tiến thương mại; việc làm; thành lập và hoạt động của doanh nghiệp; đường bộ (cấp đổi phù hiệu xe), lý lịch tư pháp...

+ Kết quả hồ sơ TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh: Trung tâm đã phối hợp với các sở tiếp nhận, luân chuyển về Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 881 hồ sơ; đã giải quyết và trả kết quả 866 hồ sơ, đang giải quyết 15 hồ sơ, phần lớn hồ sơ đều được giải quyết trước hạn và đúng hạn.

+ Đồng thời, qua theo dõi đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC: Có 39.423 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó đánh giá mức độ rất hài lòng và mức độ hài lòng: 39.353 lượt, chiếm tỷ lệ 99,82%; mức độ bình thường: 70 lượt, chiếm tỷ lệ 0,18%.

Qua các số liệu trên cho thấy các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC đã nhận thức rõ trách nhiệm, có thái độ phục vụ tốt với các tổ chức, cá nhân khi đến tìm hiểu, thực hiện TTHC góp phần vào công tác cải cách TTHC, cải cách hành chính của tỉnh.

- Thông qua các hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định, Văn phòng đã tham mưu tiếp nhận, chuyển cơ quan liên quan xử lý hơn 100 phản ánh, kiến nghị liên quan đến thực hiện, giải quyết TTHC liên quan đến các

lĩnh vực đất đai, đường bộ, lý lịch tư pháp, xây dựng, tài nguyên môi trường..., gồm: Văn phòng Chính phủ tiếp nhận, chuyển liên thông đến tỉnh Quảng Ngãi trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ (12 trường hợp); người dân gửi đơn trực tiếp (07 trường hợp) và thông tin qua đường dây nóng (hơn 88 trường hợp). Đồng thời, Văn phòng 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. Ngoài ra, Trung tâm còn tiếp nhận và xử lý khoảng hơn 200 lượt phản ánh trực tiếp tại Trung tâm và phản ánh qua số điện thoại của Trung tâm về việc giải quyết, trả kết quả cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Các phản ánh, kiến nghị đều được các cơ quan có thẩm quyền trả lời, giải quyết và niêm yết công khai đảm bảo đúng quy định.

Tuy nhiên, Bộ phận Một cửa cấp xã tại một số ít địa phương hoạt động chưa hiệu quả, chưa thực hiện đúng chức năng và nhiệm vụ được giao, quy trình xử lý hồ sơ có lúc còn chưa đảm bảo. Còn diễn ra tình trạng tự ý thu thêm giấy tờ ngoài quy định pháp luật, thu dư số lượng giấy tờ, thu không đủ thành phần hồ sơ theo quy định khi tiếp nhận, giải quyết TTHC. TTHC về lĩnh vực đất đai bị giải quyết trễ hẹn còn chiếm tỷ lệ cao, chưa có biện pháp kiểm soát, chấn chỉnh hiệu quả tại nhiều địa phương; còn xảy ra việc tùy tiện trong xem xét giải quyết hồ sơ, không thực hiện, thực hiện không đầy đủ và nghiêm túc việc xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả khi hồ sơ bị trễ hẹn, gây nhiều phiền hà, khó khăn và bức xúc cho người dân...

b) Tình hình tuân thủ pháp luật của tổ chức, cá nhân

- Người dân bình thường ngại sử dụng dịch vụ công trực tuyến, nhất là người đồng bào dân tộc thiểu số của nhiều huyện miền núi chưa có điều kiện thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, giao dịch trên môi trường mạng.

- Một số tổ chức, cá nhân còn tâm lý chưa yên tâm, sợ thất lạc khi gửi nộp hồ sơ, nhận kết quả bưu điện.

4. Nhận định chung

- Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp được quy định rõ ràng hơn, tạo bước ngoặt quan trọng để kiện toàn lại Bộ phận Một cửa cấp xã, cấp huyện và thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; trách nhiệm cơ quan nhà nước và cơ chế kiểm soát TTHC tại Bộ phận Một cửa được xác định rõ ràng; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC được quy định cụ thể, tạo sự yên tâm hơn khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa; mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC đang tăng lên, nhất là tại Trung tâm... Nhiều ý kiến đánh giá của người dân cho rằng hoạt động hiện nay của Trung tâm đã tạo ra một sự đổi mới hoàn toàn về cải cách TTHC, thay đổi toàn diện cách thức phục vụ của chính quyền đối với người dân.

- Tạo điều kiện để Bộ phận Một cửa đẩy mạnh việc thực hiện hồ sơ trực tuyến, hồ sơ nộp qua bưu điện, nhận kết quả qua bưu điện. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, bưu điện tại Trung tâm tăng rõ rệt qua từng năm, diễn ra hầu hết các lĩnh vực; giúp tiết kiệm đáng kể chi phí, thời gian đi lại của tổ chức, cá nhân trong thực hiện TTHC.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể như sau: Bổ sung quy định về ủy quyền khi nộp hồ sơ đối với trường hợp nộp thay mà pháp luật chuyên ngành không quy định; sửa đổi theo hướng quy định cụ thể đối với các chức danh Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh là những người làm việc theo chế độ chuyên trách, không nên thực hiện kiêm nhiệm để nâng cao trách nhiệm, tính kịp thời, tính hiệu quả trong công tác quản lý, điều hành; quy định cụ thể hơn về tổ chức, biên chế khung cho Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện cho tương xứng với nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

2. Đề nghị Bộ Nội vụ, Bộ Tài chính và Văn phòng Chính phủ:

a) Đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét có chính sách hỗ trợ, khuyến khích dành cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp để tương xứng với vị trí việc làm. Vì trên thực tế, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã hàng ngày phải tiếp xúc tiếng ồn lớn, nhiều lĩnh vực tăng suất hồ sơ lớn phải liên tục hướng dẫn, trao đổi trong quá trình phục vụ.

b) Có giải pháp đầu nối liên thông với phần mềm của Công dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa của các tỉnh để giúp địa phương kiểm soát toàn bộ hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với những lĩnh vực này (*phần mềm Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư; phần mềm Quản lý vận tải của Bộ Giao thông vận tải...*) theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2020 và giúp cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC được hưởng các tiện ích phục vụ như: nhận tin nhắn thông báo tình trạng hồ sơ được giải quyết sớm hạn, quá hạn; tra cứu tiến độ hồ sơ qua Zalo; đánh giá mức độ hài lòng đối với cơ quan giải quyết hồ sơ.

c) Việc bổ sung TTHC của ngành dọc (Bảo hiểm xã hội, Công an, Thuế...) vào Bộ phận Một cửa cần xem xét cho địa phương chủ động quyết định.

3. Một số nhiệm vụ mới phát sinh do nhận chuyển giao Phòng Kiểm soát TTHC từ Sở Tư pháp và thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh nhưng Thông tư liên tịch số 01/2015/TTLT-VPCP-BNV ngày 23/10/2015 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ chưa điều chỉnh kịp thời nên thiếu cơ sở

pháp lý để Văn phòng tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ được giao. Do đó đề nghị Văn phòng Chính phủ xem xét bổ sung chức năng, nhiệm vụ cho Văn phòng UBND tỉnh về kiểm soát thủ tục hành chính; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; xây dựng, vận hành Cổng dịch vụ công quốc gia; đơn giản hóa chế độ báo cáo.

4. Đề nghị cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí thêm biên chế cho Văn phòng nhằm đảm bảo thực hiện đầy đủ nhiệm vụ, khối lượng công việc trong giai đoạn hiện nay và sắp đến.

Trên đây là Báo cáo công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2021 của Văn phòng UBND tỉnh, kính gửi Sở Tư pháp theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Sở Tư pháp;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, TTHC, CBTH;
- Lưu: VT, HCQT^(hnb).

CHÁNH VĂN PHÒNG

Phạm Xuân Duệ