

## **BÁO CÁO**

### **Tổng kết Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, định hướng giai đoạn 2021 - 2030**

#### **Phần thứ nhất**

### **TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2011 – 2020**

#### **I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI**

##### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

- Từ năm 2011 đến nay, thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC; HĐND tỉnh, Xác định nhiệm vụ về cải cách hành chính, nhất là thủ tục hành chính theo Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 05/12/2016 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính tinh gọn giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 205/QĐ-UBND ngày 13/3/2017 của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành, cơ chế, chính sách và bộ máy hoạt động đối với công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC nhằm từng bước chuẩn hóa, rà soát, đơn giản hóa TTHC, tạo thuận lợi hơn cho tổ chức và công dân biết, thực hiện TTHC và giám sát việc giải quyết TTHC; tổ chức phổ biến, quán triệt, xây dựng ban hành Kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, kịp thời, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao theo từng giai đoạn.

- Hàng năm, Văn phòng UBND tỉnh xây dựng, ban hành đầy đủ các kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) theo nhiệm vụ được UBND tỉnh phân công và nhiệm vụ cải cách hành chính của cơ quan; kịp thời soạn thảo, tham mưu cấp thẩm quyền ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc triển khai công tác cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

- Việc bố trí nguồn lực triển khai (kinh phí và nhân lực). Nguồn lực bố trí cho nhiệm vụ cải cách hành chính về kinh phí tuy không nhiều nhưng đã tập trung cho việc ứng dụng công nghệ thông tin trong lãnh đạo, quản lý, xây dựng, nâng cấp phần mềm, mua sắm máy vi tính, trang thiết bị... và xây dựng Hệ

thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVNISO 9001:2008 với tổng kinh phí khoảng hơn 07 tỷ đồng. Về nguồn nhân lực chủ yếu sử dụng viên chức kỹ thuật về CNTT của Trung tâm Công báo và Tin học thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

- Công tác theo dõi, đánh giá Chỉ số CCHC cấp xã của UBND cấp huyện; đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị: Thực hiện từ 2019-2020 tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, kết quả tích cực.

- Những mô hình, sáng kiến trong CCHC đã được triển khai áp dụng: Năm 2019 có 02 sáng kiến về cải cách TTHC: Nhằm mục tiêu khắc phục những tồn tại trong việc giải quyết các TTHC trong lĩnh vực đất đai tại địa bàn thành phố Quảng Ngãi, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với Sở Tài nguyên và Môi trường và UBND thành phố tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai, bảo vệ môi trường, đăng ký biện pháp bảo đảm do hộ gia đình, cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi (thực hiện tại Bộ phận Một cửa của UBND thành phố Quảng Ngãi) đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 28/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh). Quy định hình thức, quy trình thu, nộp phí, lệ phí bằng biên lai tự in trong giải quyết TTHC và các khoản thu hộ từ hoạt động cung cấp các dịch vụ công khác (nếu có) tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh, nhằm tiết kiệm thời gian trong việc thực hiện thu phí, lệ phí, giá trong giải quyết TTHC, áp dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý, thu, nộp phí, lệ phí, giá và tạo thuận lợi, nhanh chóng và phân rõ trách nhiệm đối với các cơ quan thực hiện việc thu, nộp, quản lý phí, lệ phí, giá tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi: Quyết định số 753/QĐ-UBND ngày 01/10/2019 của UBND tỉnh ban hành Quy định thu phí, lệ phí bằng biên lai tự in trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

+ Giải pháp mới trong việc gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính hàng năm với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, năng lực lãnh đạo, điều hành và bình xét danh hiệu thi đua, hình thức khen thưởng của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

+ Giải pháp mới trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị TTHC trên địa bàn tỉnh, cụ thể:

+ Giải pháp đưa các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (hướng đến phi địa giới hành chính), cụ thể:

+ Giải pháp về quy định hình thức, quy trình thu, nộp phí, lệ phí bằng biên lai tự in trong giải quyết TTHC và các khoản thu hộ từ hoạt động cung cấp các dịch vụ công khác tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh.

- Công tác thi đua khen thưởng trong cải cách hành chính: Năm 2018,

2019 Văn phòng UBND tỉnh được Chủ tịch UBND tỉnh tặng Bằng khen về thành tích xuất sắc trong công tác cải cách hành chính của tỉnh; Chánh Văn phòng UBND tỉnh tặng Giấy khen cho 08 cá nhân cho 06 cá nhân thuộc các sở, ban ngành làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh thuộc các sở, ban ngành và 03 công chức, viên chức thuộc Văn phòng UBND tỉnh về lĩnh vực cải cách hành chính.

## **2. Kiểm tra việc thực hiện**

- Hàng năm, Văn phòng UBND tỉnh đã kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các Kế hoạch về cải cách thủ tục hành chính của tỉnh theo nhiệm vụ được giao; ban hành Kế hoạch về cải cách hành chính của Văn phòng, triển khai thực hiện kịp thời và báo cáo đầy đủ theo quy định.

- Đánh giá tác động của công tác kiểm tra đến sự chuyển biến trong công tác triển khai CCHC: trên cơ sở các Kế hoạch công tác kiểm tra về cải cách thủ tục hành chính hàng năm, Văn phòng UBND tỉnh tổ chức kiểm tra việc chấp hành các quy định về rà soát, cắt giảm và thực hiện thủ tục hành chính trong từng giai đoạn. Qua kiểm tra đã kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và hướng dẫn các biện pháp khắc phục những hạn chế, tồn tại của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong tỉnh, từ đó đã góp phần nâng cao ý thức của đội ngũ công chức tạo được sự chuyển biến rõ rệt đem lại thuận lợi cho tổ chức và công dân khi giải quyết các thủ tục hành chính.

## **3. Thông tin, tuyên truyền**

- Việc xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch thông tin, tuyên truyền CCHC hàng năm, chủ yếu thực hiện việc tuyên truyền công tác kiểm soát TTHC, một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Kết quả thực hiện thông tin tuyên truyền về CCHC: Phối hợp với Đài phát 5 thanh truyền hình tỉnh thông tin tuyên truyền đối với đội ngũ công chức, viên chức của tỉnh, người dân, doanh nghiệp và xã hội. Góp phần nâng dần tỷ lệ thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến đạt tỷ lệ trên 30%.

## **4. Đánh giá chung về công tác triển khai**

a) Mặt tích cực đạt được: Góp phần nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ cải cách hành chính tại cơ quan, đơn vị; tạo được bước chuyển biến thực sự về công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính; từng bước nâng dần tỷ lệ giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến cấp độ 3,4 để đem lại hiệu quả thuận lợi cho công dân và tổ chức khi tham gia thực hiện giải quyết thủ tục hành chính công của tỉnh.

b) Tồn tại, hạn chế: Việc triển khai các phần mềm còn chậm; nhận thức của người dân về giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến cấp độ 3,4 chưa cao. Nguyên nhân do các cơ quan được giao nhiệm vụ nâng cấp, triển khai các phần mềm gặp nhiều khó khăn nên chưa thực hành mạnh mẽ; người dân còn ngại tiếp xúc với dịch vụ trực tuyến vì mới mẻ.

## II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG THEO CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ

### 1. Cải cách thể chế

Tham mưu UBND tỉnh ban hành các Quyết định: Quyết định số 19/2018/QĐ-UBND ngày 10/8/2018 ban hành Quy định trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 819/QĐ-UBND ngày 20/9/2018 về việc phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban ngành cấp tỉnh; UBND các huyện, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi”; Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 908/QĐ-UBND ngày 29/10/2018 ban hành Quy định về đo lường mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 960/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 ban hành Quy định kiểm tra hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 17/9/2019 của UBND tỉnh về việc bãi bỏ Quyết định số 22/2014/QĐ-UBND ngày 30/5/2014 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp công bố, công khai TTHC và báo cáo việc thực hiện kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

### 2. Về Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)

#### a) Kết quả đạt được

Tích cực tham mưu công tác chỉ đạo thực hiện cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính, chủ động xây dựng, tham mưu UBND tỉnh phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện; ban hành Quy chế theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ do Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao. Triển khai kịp thời, nghiêm túc Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; 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. Theo đó, tham mưu UBND tỉnh ban hành 04 văn bản (*Quyết định ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định ban hành Quy định kiểm tra hoạt*

*động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của người làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh).* Tổ chức kiểm tra định kỳ và đột xuất hoạt động giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã; phối hợp rà soát, đánh giá về thời gian giải quyết từng thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành đề tiếp tục đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt rút ngắn thời gian giải quyết (*ít nhất 30% thời gian so với khung thời gian quy định của Trung ương*) đưa vào thực hiện ngay tại Trung tâm nhằm tiếp tục đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; xây dựng kế hoạch để thực hiện thí điểm việc phối hợp với Bưu điện triển khai tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại nhà theo yêu cầu của người dân đối với những thủ tục hành chính có thành phần hồ sơ, cách thức thực hiện đơn giản để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tiết kiệm chi phí đi lại, ...*(phần này có Báo cáo chi tiết theo nhiệm vụ được UBND tỉnh giao).*

#### **b) Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.**

**- Còn một số cơ quan, địa phương thiếu quan tâm, thiếu quyết liệt trong việc chỉ đạo, triển khai các nhiệm vụ cụ thể về kiểm soát TTHC nhằm cải cách TTHC:** Việc giải quyết quá hạn TTHC trên một số lĩnh vực vẫn còn cao, nhất là lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, trong khi mục tiêu đề ra đến năm 2020 là 100% TTHC được giải quyết đúng thời gian quy định; chưa nghiêm túc trong việc chỉ đạo xử lý cán bộ, công chức, viên chức tùy tiện đặt ra những quy định trái pháp luật và các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC. Nguyên nhân, một số cơ quan, địa phương tuy có ban hành văn bản triển khai nhiệm vụ nhưng trên thực tế không thực hiện, thiếu kiểm tra, theo dõi, giám sát và đánh giá kết quả.

**- Hoạt động kiểm tra công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC:** Việc xử lý cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm quy định về giải quyết TTHC chưa hiệu quả, chưa được đề xuất kịp thời; tại một số địa phương, việc tiêu cực trong giải quyết TTHC vẫn còn nhiều, việc vi phạm thời gian, hồ sơ giải quyết TTHC vẫn còn phổ biến, nhất là trong lĩnh vực đất đai; việc thực hiện quy trình xin lỗi trong giải quyết trễ hạn TTHC chưa thường xuyên, gây bức xúc cho người dân.

#### **- Về thực hiện rà soát, đánh giá TTHC**

- Kết quả rà soát, đánh giá TTHC với mục tiêu bãi bỏ các quy định về TTHC không phù hợp, cắt giảm 10% chi phí mà tổ chức, cá nhân phải bỏ ra khi thực hiện TTHC chưa được các cơ quan trên địa bàn tỉnh triển khai thực hiện có hiệu quả, chưa có rà soát kiến nghị đơn giản hóa quy định hoặc thành phần hồ sơ TTHC. Nguyên nhân, về khách quan, phần lớn các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nhà nước ở địa phương là do trung ương quy

định (luật, nghị định, thông tư). Vì vậy, nhiều cơ quan chưa mạnh dạn rà soát, trình UBND tỉnh phê duyệt kết quả rà soát và kiến nghị; về chủ quan, rà soát TTHC, gắn với rà soát quy định pháp luật, ước tính chi phí sau khi kiến nghị bãi bỏ, đơn giản hóa TTHC là hoạt động khá phức tạp, đòi hỏi cơ quan chủ trì, người tham mưu có năng lực, trình độ chuyên môn sâu.

- **Triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4:** Tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn chậm, kết quả chưa cao. Nguyên nhân, quy định của Trung ương về thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn phức tạp, chưa phù hợp với thực tế nên khi thực hiện người dân gặp khó khăn; vẫn còn nhiều người dân chưa nhận thức được về việc nộp hồ sơ trực tuyến; công tác tuyên truyền về lợi ích khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến chưa hiệu quả; một số cơ quan ngại, lười tiếp nhận giải quyết hồ sơ trực tuyến.

### **3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính**

#### **a) Kết quả chủ yếu đã đạt được**

- Tình hình triển khai, sắp xếp kiện toàn tổ chức bộ máy: Tổ chức bộ máy Văn phòng UBND tỉnh từ 2010 đến nay được tuân thủ thực hiện theo đúng quy định tại các Quyết định: số 50/2009/QĐ-UBND ngày 08/10/2009; số 30/2012/QĐ-UBND ngày 24/8/2012; số 13/2013/QĐ-UBND ngày 23/5/2013 và số 26/2016/QĐ-UBND ngày 16/6/2016 của UBND tỉnh; thực hiện Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị Trung ương 6, khóa XII một số vấn đề về tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực hiệu quả, Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức thực hiện nghiêm và quyết liệt nhất là việc thành lập, tiếp nhận và giải thể các đơn vị thuộc và trực thuộc.

+ Kết quả sắp xếp tổ chức bộ máy: Trong 10 năm qua, trên cơ sở nhiệm vụ được giao thêm: về hoạt động của Ban Tiếp công dân tỉnh để thực hiện việc tiếp công dân của UBND tỉnh và phục vụ lãnh đạo tỉnh tiếp công dân định kỳ theo quy định; tham mưu QLNN về kiểm soát thủ tục hành chính của tỉnh; kiểm soát và tổ chức hoạt động giải quyết thủ tục hành chính “Một cửa”, “Một cửa liên thông” tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện việc thành lập Ban Tiếp công dân của tỉnh (*tháng 10/2014*), thành lập, đưa Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đi vào hoạt động (*tháng 4/2018*); tiếp nhận nguyên trạng Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính từ Sở Tư pháp về Văn phòng UBND tỉnh (*tháng 10/2017*) và thực hiện việc giải thể Nhà khách UBND tỉnh (*tháng 01/2018*). Như vậy, năm 2010, Văn phòng UBND tỉnh có 09 phòng và 02 đơn vị sự nghiệp trực thuộc, đến nay có 11 phòng, ban, đơn vị (hành chính) và 01 đơn vị sự nghiệp công lập. Số lượng các đơn vị thuộc và trực thuộc tăng, giảm qua các đợt sắp xếp tổ chức bộ máy: tăng 02 đơn vị hành chính do được giao thêm nhiệm vụ; giảm 01 đơn vị sự nghiệp do sắp xếp tổ chức bộ máy giảm số lượng.

+ Tình hình quản lý biên chế; thực hiện tinh giản biên chế: Việc quản lý biên chế từ 2010 đến nay luôn được Văn phòng UBND tỉnh thực hiện chặt chẽ,

đúng quy định, đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao theo từng giai đoạn. Từ khi được cấp thẩm quyền phê duyệt Đề án vị trí việc làm được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 350/QĐ-UBND ngày 22/8/2017; Quyết định số 2248/QĐ-UBND ngày 24/11/2017 và Quyết định số 232/QĐ-UBND ngày 22/02/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh Văn phòng UBND thực hiện đúng quy định, không vượt chỉ tiêu biên chế được giao hàng năm; đồng thời chấp hành ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh về giảm cấp phó. Việc thực hiện tinh gọn bộ máy, giảm biên chế theo đúng lộ trình được cấp thẩm quyền phê duyệt (*từ năm 2015 trở đi, mỗi năm giảm 01 biên chế hành chính*). Về biên chế sự nghiệp từ năm 2015 đến nay đã giảm 03 biên chế, thực hiện sớm hơn theo lộ trình được phê duyệt.

+ Tình hình triển khai thực hiện quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị. Thường xuyên quan tâm xây dựng, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các Quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh theo hướng rõ ràng, chặt chẽ, thuận lợi đúng quy định hiện hành. Đã ban hành Quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh kèm theo Quyết định số 151/QĐ-VP ngày 25/12/2019 của Chánh Văn phòng (*thay thế*) Quy chế làm việc trước đó của Văn phòng UBND tỉnh. Các đơn vị trực thuộc cũng ban hành Quy chế làm việc của từng đơn vị. Qua đó tránh sự chông chéo, ách tắc, tạo điều kiện thuận tiện để công chức, viên chức và người lao động thuộc Văn phòng UBND tỉnh xử lý công việc thuận tiện, hiệu quả.

***b) Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân.***

Trong quá trình thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy đôi khi còn lúng túng, còn có những hạn chế. Nguyên nhân xuất phát từ nhận thức về các quy định theo từng giai đoạn có sự hiểu khác nhau, chưa kịp thời trao đổi thông tin với cơ quan chuyên môn để nhận được sự hướng dẫn kịp thời.

**4. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**

***a) Kết quả chủ yếu đã đạt được***

- Kết quả triển khai và thực hiện các nội dung về cải cách chế độ công vụ, công chức

+ Về cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm: Thực hiện cơ cấu công chức hành chính theo Đề án vị trí, việc làm được duyệt: Chuyên viên cao cấp: 04; chuyên viên chính: 24; chuyên viên: 30 và cán sự: 02.

+ Việc thực hiện đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức, viên chức: Việc tổ chức tuyển dụng viên chức; cử thi nâng ngạch công chức, thăng hạng viên chức theo nguyên tắc cạnh tranh; đề cử thu hút người tài vào bộ máy hành chính 02 trường hợp; công tác đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo quy định và hướng dẫn hàng năm của cấp thẩm quyền.

+ Đổi mới nội dung, chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức,

viên chức theo thẩm quyền. Chủ yếu thực hiện thông qua việc cử cán bộ, công chức tham gia theo các chương trình đào tạo, bồi dưỡng do Ban Tổ chức Tỉnh ủy; Sở Nội vụ và một số cơ quan, đơn vị tổ chức, triệu tập. Văn phòng UBND tỉnh khuyến khích cán bộ, công chức tự học tập, nâng cao trình độ: chính trị, chuyên môn và tự đăng ký học tập để đảm bảo tiêu chuẩn, điều kiện theo vị trí việc làm và quy hoạch được cấp thẩm quyền phê duyệt.

+ Việc áp dụng công nghệ thông tin, các mô hình, phương pháp, công nghệ hiện đại trong quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền thời gian qua chưa đem lại nhiều hiệu quả thiết thực trong công tác quản lý cán bộ, công chức, hiện mới chỉ nhập liệu thông tin cán bộ, công chức theo Phần mềm quản lý do Sở Nội vụ cung cấp, việc khai thác, sử dụng chưa đem lại nhiều hiệu quả thiết thực phục vụ cho việc nâng lương, xây dựng báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất về công tác tổ chức, cán bộ.

- Việc luân chuyển, bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý; khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức. Từng bước được chấn chỉnh và thực hiện theo đúng quy định; đảm bảo tính khách quan, dân chủ, đồng thuận và phát huy được tác dụng tích cực góp phần hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị được phân công.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Luôn được Văn phòng UBND tỉnh chú trọng từ khâu triển khai thực hiện đồng bộ từ việc chấp hành các quy định của cấp trên, nhất là việc thực hiện Chỉ thị số 05-CT/TW ngày 15/05/2016 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh việc học tập và làm theo *theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh*; thực hiện Nghị quyết TW IV khóa XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ; tiếp tục thực hiện tốt Chỉ thị số 26/CT-TTg ngày 05/9/2016 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; Chỉ thị số 31-CT/TU ngày 13/6/2014 về chủ trương không uống rượu bia trong các buổi trưa của các ngày làm việc và Chỉ thị số 17-CT/TU ngày 16/11/2012 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về phát huy dân chủ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của cán bộ, đảng viên; Quyết định số 306-QĐ/TU ngày 25/5/2016 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy “Quy định trách nhiệm và xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc diện Ban Thường vụ Tỉnh ủy quản lý trong việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao”; Quyết định số 20/2013/QĐ-UBND ngày 07/5/2013 của UBND tỉnh ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính của tỉnh Quảng Ngãi. Qua đó đã nâng cao ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính và sự đồng thuận trong tổ chức không có trường hợp nào vi phạm nghị quyết, chủ trương của Đảng, chính sách và pháp luật của Nhà nước; Thường xuyên xây dựng, sửa đổi, bổ sung Quy chế làm việc, tổ chức phân công, phân nhiệm theo hướng rõ trách nhiệm, tránh chồng chéo và thường xuyên kiểm tra, giám sát, đôn đốc,



nhắc nhở thực hiện. Do vậy ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức Văn phòng UBND tỉnh ngày càng được nâng cao theo thời gian.

***b) Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.***

Công tác tổ chức, cán bộ thời gian qua trong từng giai đoạn tuy đã kịp thời, đáp ứng được quy định nhưng còn đôi lúc hạn chế về trình tự, thủ tục, cá biệt còn trường hợp chưa đúng quy định. Nguyên nhân do không bố trí được công chức có chuyên môn sâu về công tác tổ chức, cán bộ.

**2. Cải cách tài chính công**

***a) Kết quả chủ yếu đạt được***

- Tình hình triển khai, thực hiện các chính sách thu nhập, tiền lương, tiền công và các chính sách an sinh xã hội. Luôn thực hiện đảm bảo, tạo được nguồn kinh phí hành chính tiết kiệm và chi thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức người lao động tại Văn phòng UBND tỉnh đúng quy định.

- Thực hiện Đề án sắp xếp, đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Công báo và Tin học giai đoạn 2017-2025, theo Quyết định số 449/QĐ-UBND ngày 28/6/2017 của UBND tỉnh; theo đó Trung tâm Công báo và Tin học trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh phải thực hiện lộ trình đến năm 2025 tự chủ chi thường xuyên là 70%. Để thực hiện nhiệm vụ này, Văn phòng đã chỉ đạo Trung tâm Công báo và Tin học khẩn trương xây dựng Phương án tự chủ về tài chính, gửi Sở Tài chính thẩm định; trên cơ sở Công văn số 3194/STC-HCSN ngày 05/12/2017 của Sở Tài chính, Chánh Văn phòng UBND tỉnh giao quyền tự chủ về tài chính đối với Trung tâm Công báo và Tin học trong 03 năm 2017-2019 (*Quyết định số 93/QĐ-VP ngày 08/12/2017 của Văn phòng UBND tỉnh*).; phê duyệt Đề án vị trí việc làm của Trung tâm Công báo và Tin học (*theo Công văn số 1117/SNV-TCBC ngày 12/6/2018 của Sở Nội vụ*).

***b) Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.***

Về đổi mới cơ chế tự chủ về tài chính cho đơn vị sự nghiệp, chưa xây dựng được cơ chế tài chính tạo được nguồn thu đối với Trung tâm Công báo và Tin học, do vậy việc thực hiện kinh phí thu đảm bảo một phần kinh phí hoạt động theo lộ trình chưa đảm bảo.

**3. Về hiện đại hóa hành chính**

a) Việc ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin hàng năm được Văn phòng UBND tỉnh thực hiện đầy đủ theo bám theo các chương trình, kế hoạch chung của tỉnh; Quyết định số 916/QĐ-UBND ngày 26/5/2016 Về việc phê duyệt Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016-2020; Xây dựng Kế hoạch thực hiện và Phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc để đáp ứng yêu cầu của Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg; Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn 571/UBND-

KGvX ngày 21/9/2018 V/v triển khai thực hiện Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

b) Kết quả đạt được trong ứng dụng công nghệ thông tin

- Văn phòng UBND tỉnh vận hành và đưa vào sử dụng Phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc – Văn phòng điện tử eOffice chính thức từ tháng 05/2012 đến nay theo kế hoạch chung của tỉnh. Đã ban hành Quyết định số 72/QĐ-VP ngày 22/10/2012 của Chánh Văn phòng về Quy chế quản lý và sử dụng phần mềm Văn phòng điện tử - eOffice trong công tác quản lý văn bản và điều hành công việc tại Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi; 100% CBCCVV Văn phòng UBND tỉnh sử dụng và xử lý, điều hành công việc trên eOffice theo Quy chế; 100% văn bản đến/đi đã được số hóa và cập nhật vào chương trình Văn phòng điện tử eOffice. Phần mềm đã hỗ trợ hiệu quả công tác quản lý, lưu trữ văn bản đến - đi, và hỗ trợ người dùng trong công tác tra cứu, tìm kiếm, thống kê văn bản được thuận tiện hơn; gửi nhận văn bản liên thông giữa Văn phòng với các cơ quan, đơn vị trong tỉnh, Văn phòng Chính phủ và các Bộ, ngành...

- Việc sử dụng, trao đổi văn bản điện tử, giảm văn bản giấy theo Chỉ thị số 15-CTG-TTg ngày 22/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ tại cơ quan được thực hiện Quyết định số 1486/QĐ-UBND ngày 15/10/2013 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phê duyệt lộ trình thực hiện việc trao đổi văn bản điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2013-2015; ý kiến kết luận và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Thông báo số 105/TB-UBND ngày 22/4/2014 của UBND tỉnh.

- Thực hiện Quyết định số 57/2014/QĐ-UBND ngày 10/11/2014 của UBND tỉnh Ban hành Quy định về trao đổi, quản lý văn bản điện tử trên môi trường mạng trong hoạt động của các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi.

Trong nội bộ cơ quan: Đối với văn bản đến: 100% văn bản đến (trừ văn bản Mật) được chuyển hoàn toàn trên môi trường mạng qua phần mềm eOffice, hoàn toàn không dùng văn bản giấy. (Văn bản đến giấy được dùng để lưu trữ trong hồ sơ gốc). Đối với văn bản đi: 100% văn bản đi (trừ văn bản mật) được chuyển hoàn toàn trên môi trường mạng qua phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc (*hoàn toàn không dùng văn bản giấy*).

Trao đổi với các cơ quan, đơn vị bên ngoài: Khoảng 98% Văn bản (trừ văn bản Mật) chỉ đạo điều hành của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh đã được Văn phòng UBND tỉnh phát hành hằng ngày trên Website <http://vanban.quangngai.gov.vn/>; 10% Văn bản (trừ văn bản Mật) gồm các loại: Giấy mời, Lịch công tác, công văn, kế hoạch,...dưới dạng giấy mời được Văn phòng phát hành qua thư điện tử tỉnh, hoàn toàn không dùng văn bản giấy; 90% văn bản (trừ văn bản Mật) vừa phát hành văn bản giấy, vừa phát hành văn bản điện tử qua phần mềm Văn phòng điện tử eOffice.

c) Số hóa tài liệu lưu trữ phục vụ khai thác, sử dụng

Việc tra cứu, tìm kiếm, thống kê văn bản điện tử được khai thác trên

CSDL hệ thống Quản lý văn bản và xử lý công việc trên eOffice.

d) Kết nối liên thông với Chính phủ

- Thực hiện Công văn số 5147/UBND-VX ngày 07/10/2015 của Chủ tịch UBND tỉnh V/v kết nối, liên thông phần mềm quản lý văn bản. Hiện nay, tất cả văn bản điện tử gửi, nhận giữa UBND tỉnh và Văn phòng Chính phủ đã được kết nối giữa phần mềm quản lý văn bản của Văn phòng Chính phủ và phần mềm eOffice của Văn phòng UBND tỉnh qua trục liên thông quốc gia.

- Tất cả các văn bản của UBND tỉnh trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đều được Văn phòng gửi đồng thời vừa văn bản giấy, vừa văn bản điện tử qua phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc. Trong tháng 10/2018, Văn phòng triển khai ứng dụng chữ ký số cho các phòng, ban đơn vị thuộc Văn phòng để trao đổi văn bản điện tử trong công việc, phát hành văn bản liên thông trên phần mềm Văn phòng eOffice. Hiện tại đang thực hiện Phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc để đáp ứng yêu cầu xử lý công việc trên mạng, gửi, nhận văn bản điện tử có ký số, không dùng văn bản giấy theo Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ. Từ tháng 03/2020, Văn phòng UBND tỉnh chỉ thực hiện việc giữ, nhận văn bản điện tử có ký số, không gửi, nhận văn bản giấy đối với các cơ quan, đơn vị theo danh mục của tỉnh, góp phần giảm số lượng phát hành văn bản giấy, đem lại hiệu quả thiết thực. Hiện nay 100% văn bản đến điện tử có ký số trên trục liên thông văn bản của tỉnh và quốc gia được tiếp nhận nhanh chóng, kịp thời, xử lý theo đúng quy định; 100% văn bản điện tử có ký số thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh được phát hành trên trục liên thông văn bản của tỉnh và quốc gia đầy đủ, kịp thời, đúng quy định.

- Sử dụng chữ ký số: Thực hiện Quyết định số 32/2015/QĐ-UBND ngày 23/7/2015 của UBND tỉnh Ban hành Quy chế Quản lý và sử dụng chữ ký số, chứng thư số trong cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, 100% văn bản chỉ đạo điều hành của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh đăng tải trên Website <http://vanban.quangngai.gov.vn/> đều được ký số.

- Cán bộ, công chức, viên chức Văn phòng UBND tỉnh 100% được cấp chứng thư số, 100% xử lý công việc trên môi trường mạng đem lại hiệu quả cao trong công việc, cụ thể sử dụng hộp thư mail công vụ; Phần mềm một cửa; Phần mềm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao; Phần mềm Quản lý văn bản và điều hành tác nghiệp tại Văn phòng,...

- Về số lượng các cơ quan, đơn vị trong tỉnh đến nay đã có Cổng thông tin điện tử và Trang thông tin điện tử là: 22 sở ngành, 15 huyện thị, thành phố và 164 xã, phường, thị trấn.

- Tình hình triển khai hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVNISO 9001:2008, ISO 9001: 2015 tại cơ quan, đơn vị. Thực hiện theo theo Quyết định số 599/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của UBND tỉnh và sự chỉ đạo của UBND tỉnh, hiện Sở Khoa học và Công nghệ đang triển khai.b)

Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân:

Việc ứng dụng CNTT trong công tác quản lý, điều hành còn chậm, hiệu quả chưa cao, cụ thể hiện nay chưa xây dựng, áp dụng được Phần mềm báo cáo kinh tế - xã hội; Phần mềm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao chưa đem lại hiệu quả như mong muốn; Phần mềm Quản lý văn bản và hồ sơ công việc – Văn phòng điện tử eOffice chưa được nâng cấp đáp ứng yêu cầu xử lý công việc trên môi trường mạng và gửi, nhận văn bản điện tử theo Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Nguyên nhân có phần từ việc xây dựng phần mềm chất lượng chưa cao, chưa sát thực tiễn; trách nhiệm của người sử dụng và công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện chưa thường xuyên; Sở Thông tin và Truyền thông chậm thực hiện việc nâng cấp, triển khai.

### **III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRONG GIAI ĐOẠN 2011 - 2020**

#### **1. Những kết quả tích cực đã đạt được**

- Đã tạo được những bước tiến rõ rệt, các bộ thủ tục hành chính được kiểm soát chặt chẽ, được cắt giảm thông thoáng, công khai, minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi tham gia thực hiện các thủ tục hành chính.

- Công nghệ thông tin được ứng dụng mạnh mẽ trong hoạt động quản lý và công tác cải cách hành chính, góp phần giảm thủ tục hành chính, bớt trung gian, tiết kiệm thời gian, công sức, đem lại hiệu quả nhanh chóng, chính xác và thuận lợi.

- Công tác tổ chức bộ máy: Được sắp xếp, kiện toàn bước đầu theo hướng tinh gọn, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị.

- Công tác nâng cao chất lượng đội ngũ các bộ, công chức được quan tâm, nhất là việc đào tạo, bồi dưỡng; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; xây dựng quy tắc ứng xử chuẩn mực và tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân.

- Việc thực hiện quy chế tự chủ của từng cơ quan, đơn vị đã góp phần thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; tạo được thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

#### **2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân**

- Còn một số cơ quan, địa phương thiếu quan tâm, thiếu quyết liệt trong việc chỉ đạo, triển khai các nhiệm vụ cụ thể về kiểm soát TTHC nhằm cải cách TTHC; hoạt động kiểm tra công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC chưa hiệu quả, chưa được đề xuất kịp thời; tại một số địa phương vẫn còn việc vi phạm thời gian, hồ sơ giải quyết TTHC, nhất là trong lĩnh vực đất đai; việc thực hiện quy trình xin lỗi trong giải quyết trễ hạn TTHC chưa thường xuyên, gây bức xúc cho người dân; việc thực hiện rà soát, đánh giá TTHC với mục tiêu bãi bỏ các quy định về TTHC không phù hợp, cắt giảm 10% chi phí mà tổ chức, cá nhân

phải bỏ ra khi thực hiện TTHC chưa được các cơ quan trên địa bàn tỉnh triển khai thực hiện có hiệu quả; việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn chậm, kết quả chưa cao.

Nguyên nhân: Về khách quan, phần lớn các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nhà nước ở địa phương là do Trung ương quy định (luật, nghị định, thông tư); một số cơ quan, địa phương tuy có ban hành văn bản triển khai nhiệm vụ nhưng trên thực tế không thực hiện, thiếu kiểm tra, theo dõi, giám sát và đánh giá kết quả và kiến nghị; đội ngũ cán bộ công chức làm công tác tham mưu, thực hiện về cải cách hành chính có năng lực, trình độ chuyên môn sâu còn ít.

### **3. Những bài học kinh nghiệm trong triển khai CCHC**

- Cần có sự chỉ đạo, lãnh đạo tập trung và quyết tâm cao của người đứng đầu cơ quan đơn vị;

- Trong quá trình thực hiện cần nâng cao chất lượng xây dựng các chương trình, kế hoạch; cần bám sát vào đó để triển khai, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn, nhắc nhở kịp thời.

- Bố trí công chức có trình độ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với vị trí công tác; đảm bảo trang thiết bị và điều kiện làm việc và chính sách hỗ trợ đối với công chức làm công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tạo sự tham gia tích cực của Nhân dân; thường xuyên làm tốt công tác giáo dục tư tưởng nâng cao nhận thức sâu sắc về nhiệm vụ cải cách hành chính trong cơ quan, đơn vị; kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm công chức có hành vi sách nhiễu, tiêu cực trong hoạt động công vụ.

## **Phần thứ hai**

### **ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2021 -2030**

**1. Về thể chế:** Trên cơ sở kết quả thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 05/12/2016 của Tỉnh ủy Quảng Ngãi về cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 - 2020, Nghị quyết số 34/2016/NQ-HĐND ngày 14/12/2016 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi về Đề án cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 – 2020; cấp thẩm quyền cần xây dựng và ban hành các cơ chế về tài chính và nhân lực, nhất là việc ứng dụng CNTT trong cải cách hành chính xây dựng Chính phủ điện tử, cùng với đó là trách nhiệm tổ chức thực hiện về cải cách hành chính của các cấp, các ngành, địa phương trong giai đoạn đến.

### **2. Về cải cách thủ tục hành chính:**

a) Đề xuất, tham mưu Tỉnh ủy Quảng Ngãi chỉ đạo việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC trong giai đoạn 2021

- 2030 và tham mưu HĐND tỉnh UBND tỉnh ban hành các chương trình, kế hoạch về đẩy mạnh cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2021 - 2030 phù hợp với tình hình thực tế của tỉnh Quảng Ngãi.

b) Ban hành mới, sửa đổi, bổ sung các văn bản quy định về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC cho phù hợp với quy định hiện nay.

c) Tiếp tục tăng cường công tác quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC.

d) Duy trì và vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi và Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, cấp xã theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

đ) Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ được giao về triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia và chuẩn hóa, tích hợp để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; kết nối, tích hợp dùng chung hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo đúng chỉ đạo của Chính phủ.

### **3. Về tổ chức bộ máy hành chính nhà nước:**

Cấp thẩm quyền sớm ban hành các quy định về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức bộ máy theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả; tạo điều kiện để các cơ quan, đơn vị thực hiện việc sắp xếp, kiện toàn, ổn định về tổ chức, sửa đổi, bổ sung hoàn thiện Đề án vị trí việc làm và thực hiện đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị.

### **4. Về xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức:**

Cần sớm hoàn thiện các quy định về công tác cán bộ; chú trọng thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng, tuyển dụng, nâng ngạch công chức viên chức bám sát yêu cầu nhiệm vụ và thực tiễn, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ đòi hỏi ngày càng cao, hướng đến nền hành chính chuyên nghiệp.

**5. Về thực hiện cơ chế tự chủ:** Tăng cường thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính, biên chế theo hướng giao thêm quyền tự chủ cho các cơ quan, đơn vị.

### **6. Về hiện đại hóa hành chính**

- Tiếp tục tổ chức thực hiện tốt, đạt hiệu quả việc gửi, nhận văn bản điện tử có ký số theo Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, đẩy mạnh việc xây dựng Chính phủ điện tử đảm bảo đúng lộ trình của Chính phủ.

- Đẩy mạnh việc thực hiện việc chuyển đổi, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 theo Quyết định số 599/QĐ-UBND ngày 26/4/2019 của UBND tỉnh, hướng đến mục tiêu đem lại hiệu quả thiết thực trong quản lý chất lượng công việc đối với các cơ quan, đơn vị.

## **Phần thứ ba NHỮNG KIẾN NGHỊ**

1. Kiến nghị với Chính phủ về nội dung cần sửa đổi, bổ sung hoặc ban

hành mới các quy định, chế độ, chính sách, pháp luật cho phù hợp với thực tế để đẩy mạnh cải cách hành chính Nhà nước trong thời gian tới.

2. Kiến nghị với Tỉnh ủy, UBND tỉnh các biện pháp nhằm tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo và kiểm tra, giám sát đối với các cơ quan, đơn vị để thực hiện tốt hơn nữa các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC Nhà nước trong giai đoạn tới./.

***Nơi nhận:***

- CT, các PCT UBND tỉnh (báo cáo);
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy (báo cáo);
- Sở Nội vụ;
- VPUB: BTV Đảng ủy, CVP, PCVP,  
Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc,  
CBTH, Trưởng các đoàn thể: CĐ, TN, CCB;
- Lưu: VT, HCTC.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Minh Đạo**

**PHỤ LỤC**

**Thống kê các chỉ tiêu, nhiệm vụ về CCHC của tỉnh Quảng Ngãi**  
(Kèm theo Báo cáo số 492 /BC-VP ngày 08/5/2020 của Văn phòng UBND tỉnh)

**I- Lĩnh vực chỉ đạo điều hành (Cơ quan chủ trì, thống kê báo cáo: Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh)**

STT	Chỉ tiêu	Cơ quan chủ trì, thống kê báo cáo	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Số lượng văn bản chỉ đạo, điều hành	Sở Nội vụ						
-	Văn bản của Tỉnh ủy							
-	Văn bản của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh							
2	Số lượng các cơ quan, đơn vị được kiểm tra CCHC	Sở Nội vụ						
3	Tuyên truyền CCHC	Sở TT&TT						
-	Tổ chức cuộc thi tìm hiểu CCHC (Có tổ chức = 1; Không tổ chức = 0)							
-	Số lượng bản tin chuyên đề CCHC trên đài PT-TH tỉnh							
-	Số lớp tập huấn chuyên đề CCHC							
-	Xây dựng chuyên mục CCHC trên Cổng TTĐT của tỉnh (Có xây dựng = 1; Không xây dựng = 0)							
-	Hình thức tuyên truyền CCHC khác (nếu có).							
4	Số lượng mô hình, sáng kiến CCHC được triển khai áp dụng	Sở Nội vụ						
5	Xây dựng, áp dụng bộ tiêu chí đánh giá CCHC các cơ quan, đơn vị	Sở Nội vụ						
	Bộ tiêu chí đánh giá sở, ngành							
	Bộ tiêu chí đánh giá UBND cấp huyện							
	Bộ tiêu chí đánh giá UBND cấp xã							
	Bộ tiêu chí đánh giá cơ quan ngành dọc tại địa phương							
6	Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức	VP UBND tỉnh						
-	Số lượng dịch vụ đã khảo sát							



-	Số lượng mẫu đã khảo sát		0	0	0	0	26.294 lượt	3.902 lượt
-	Mức độ hài lòng chung		0	0	0	0	Rất hài lòng	Rất hài lòng

## II- Lĩnh vực cải cách thể chế (Cơ quan chủ trì, thống kê báo cáo: Sở Tư pháp)

	Nhiệm vụ/tiêu chí	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)	
1	Tổng số văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) chủ trì soạn thảo đã được ban hành		01		03	01	05	
	Chia theo tên loại VBQPPL	Nghị quyết của Hội đồng nhân dân tỉnh						
		Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh		01		03	01	05
		Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp huyện						
		Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện						
		Nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp xã						
Quyết định của Ủy ban nhân dân cấp xã								
2	Số VBQPPL được đề nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới sau rà soát					01	01	
3	Số VBQPPL đã được xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý sau rà soát							
4	Số VBQPPL đã kiểm tra theo thẩm quyền							
5	Số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền							
6	Số VBQPPL trái pháp luật về nội dung, thẩm quyền đã được xử lý							
7	Văn bản không phải là VBQPPL nhưng có chứa quy phạm pháp luật							

### III- Lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính (Cơ quan chủ trì, thống kê báo cáo: Văn phòng UBND tỉnh)

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Tổng số TTHC của tỉnh	<b>1.379</b>	<b>1.649</b>	<b>1.725</b>	<b>1.926</b>	<b>1.944</b>	<b>1.959</b>
-	Số lượng TTHC cấp tỉnh	1088	1358	1422	1511	1529	1544
-	Số lượng TTHC cấp huyện	183	183	190	295	295	295
-	Số lượng TTHC cấp xã	108	108	113	120	120	120
-	Số TTHC do tỉnh ban hành (được giao trong Luật)	22	22	12	15	15	15
2	Số TTHC được đơn giản hóa sau rà soát (theo thẩm quyền của tỉnh, như: giảm thời gian giải quyết...)	132	29	129	206	29	05
3	Số lượng thủ tục hành chính được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng/ Trang Thông tin điện tử	1379	1649	1725	1926	1944	2210
4	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông						
-	Số lượng TTHC thực hiện được giải quyết tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp sở, ngành	288	1023	1023	1319	1337	1352
-	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện (Trung tâm hành chính công cấp huyện)	50	50	50	219	249	249
-	Số lượng TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã	104	104	109	116	145	145
-	Số lượng TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông cùng cấp	134	343	171	169	234	234

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
-	Số lượng TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	65	118	63	84	119	119
-	Số TTHC đã thực hiện 4 tại chỗ <sup>1</sup>	27	52	52	78	78	78
5	Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	<b>99,26%</b>	<b>99,23%</b>	<b>98,15%</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,29%</b>	<b>97,99%</b>
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hạn (TTHC giải quyết đúng hạn/đã tiếp nhận)	85,27% (653.763/766.722)	98,58% (130.818/132.698)	98,32% (216.465/220.170)	99,84% (230.324/230.698)	97,88% (159.238/162.681)	95,95% (33.988/35.423)
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (TTHC giải quyết đúng hạn/đã tiếp nhận)	97,23% (154.214/158.608)	98,22% (149.747/152.466)	96,35% (128.095/132.942)	99,52% (64.282/64.594)	97,38% (90.681/93.118)	90,37% (22.394/24.781)
-	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (TTHC giải quyết đúng hạn/đã tiếp nhận)	99,58% (794.627/797.974)	99,66% (565.661/567.599)	98,48% (662.272/672.481)	99,91% (566.225/566.708)	99,91% (653.897/654.509)	99,78% (145.968/146.293)
6	Tiếp nhận và xử lý PAKN về TTHC						
-	Số lượng PAKN đã tiếp nhận trong năm	24	20	52	151	187	47
-	Số lượng PAKN đã giải quyết trong năm	24	20	52	151	187	47
-	Số lượng PAKN được xử lý và đã công khai kết quả trả lời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	0	0	0	0	0	02

<sup>1</sup> Gồm những TTHC được xác nhận ngay sau khi tiếp nhận và có thời hạn giải quyết ngay trong ngày làm việc hoặc 01 ngày làm việc.





**V- Lĩnh vực xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức**  
(Cơ quan chủ trì, thống kê báo cáo: Sở Nội vụ)

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Tổng số biên chế cán bộ, công chức						
-	Tổng số được giao			56+3+7	65	64	63
-	Tổng số có mặt	50	53	57	59	60	59
2	Tổng số biên chế viên chức						
-	Tổng số được giao	16	16	16	16	13	13
-	Tổng số có mặt	15	15	15	13	13	12
3	Số công chức được tuyển dụng theo hình thức thi cạnh tranh	0	0	0	02	0	0
4	Số công chức được bổ nhiệm vào các chức danh lãnh đạo, quản lý thông qua thi tuyển cạnh tranh	0	0	0	0	0	0
5	Số lượng cán bộ, công chức được tinh giản biên chế	01	01	01	01	01	0
6	Số lượng công chức được bồi dưỡng, tập huấn hàng năm	17	23	21	24	36	09
7	Số lượng viên chức được bồi dưỡng, tập huấn hàng năm	04	06	07	06	02	0
8	Số lượng các lớp đào tạo, bồi dưỡng	08	12	13	10	10	02

**VI- Lĩnh vực cải cách tài chính công** (Cơ quan chủ trì, thống kê báo cáo: Sở Tài chính)

STT	Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Số cơ quan hành chính thực hiện cơ chế tự chủ						
2	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND tỉnh thực hiện cơ chế tự chủ						
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư						
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên						
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên						
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công do Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên						
3	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc cơ quan chuyên môn của UBND tỉnh thực hiện cơ chế tự chủ						

-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư	01	01	01	0	0	0
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên						
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên	0	0	0	01	01	01
4	Số đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND cấp huyện thực hiện cơ chế tự chủ						
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên và chi đầu tư						
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm chi thường xuyên						
-	Số lượng đơn vị sự nghiệp công tự bảo đảm một phần chi thường xuyên						
5	Số tổ chức khoa học và công nghệ công lập thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm theo Nghị định số 54/2016/NĐ-CP						

**VII- Lĩnh vực hiện đại hóa hành chính** (Cơ quan chủ trì, thống kê báo cáo: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và Công nghệ)

STT	Chỉ tiêu	Cơ quan chủ trì, thống kê báo cáo	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020 (Tính đến 31/3)
1	Tỷ lệ văn bản hành chính được trao đổi dưới dạng điện tử	Sở TT&TT						
2	Số đơn vị kết nối Trục liên thông VBQG	Sở TT&TT						
3	Số lượng văn bản nhận trên Trục liên thông VBQG	Văn phòng UBND tỉnh					3.606	1.497
4	Số lượng văn bản gửi trên Trục liên thông VBQG	Văn phòng UBND tỉnh					1383	805
5	Số lượng chữ ký số	Sở TT&TT						
6	Tỷ lệ công chức có hộp thư điện tử	Văn phòng UBND tỉnh	100%	100%	100%	100%	100%	5370
7	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện triển khai ứng dụng phần mềm quản lý văn bản	Sở TT&TT						

8	Số cơ chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc	Sở TT&TT	100%	100%	100%	100%	100%	21 sở, ban, ngành; huyện, thị, Tp; 178 xã, phường, thị trấn.
9	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có Cổng/Trang Thông tin điện tử	Văn phòng UBND tỉnh						35
10	Số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	VP UBND tỉnh; Sở TT&TT				406	344	350
11	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ	VP UBND tỉnh; Sở TT&TT				13,55%	14,53%	
12	Số đơn vị xây dựng, sử dụng phần mềm một cửa điện tử	Sở TT&TT						
13	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua hệ thống một cửa điện tử	Văn phòng UBND tỉnh				26,76%	28,1%	29,15%
14	Số cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, đơn vị hành chính cấp huyện có bản Công bố ISO	Sở KH&CN						

**VIII-Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu cải cách hành chính nhà nước của tỉnh giai đoạn 2011-2020** (Cơ quan chủ trì, tham mưu đánh giá: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế)

ST T	Các mục tiêu cải cách	Cơ quan chủ trì, tham mưu đánh giá	Đánh giá kết quả đạt được (Đạt/Không đạt)
1	Thủ tục hành chính liên quan đến cá nhân, tổ chức được cải cách cơ bản theo hướng gọn nhẹ, đơn giản; mỗi năm đều có tỷ lệ giảm chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước	VP UBND tỉnh	Đạt
2	Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của nhân dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80% vào năm 2020	VP UBND tỉnh	Đạt
3	Sắp xếp, tổ chức lại các cơ quan, đơn vị để không còn sự chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn	Sở Nội vụ	
4	Chuyển giao những công việc mà cơ quan hành chính nhà nước không nên làm hoặc làm hiệu quả thấp cho xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ đảm nhận	Sở Nội vụ	



5	Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80% vào năm 2020	Sở Nội vụ	
6	Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020	Sở Giáo dục & ĐT; Sở Y tế	
7	Đội ngũ công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của đất nước; 100% các cơ quan, đơn vị có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm;	Sở Nội vụ	
8	Đến năm 2020: 90% các văn bản, tài liệu chính thức trao đổi giữa các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện dưới dạng điện tử; cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên sử dụng hệ thống thư điện tử trong công việc; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện; hầu hết các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến trên Mạng thông tin điện tử hành chính ở mức độ 3 và 4, đáp ứng nhu cầu thực tế, phục vụ người dân và doanh nghiệp mọi lúc, mọi nơi, dựa trên nhiều phương tiện khác nhau	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và TT	100% văn bản theo danh mục của UBND tỉnh (trừ văn bản Mật). Đạt
9	Các trang tin, cổng thông tin điện tử hoàn thành việc kết nối với Cổng Thông tin điện tử Chính phủ, hình thành đầy đủ Mạng thông tin điện tử hành chính trên Internet	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và TT	Đạt
10	20% số lượng người dân và doanh nghiệp tham gia hệ thống thông tin Chính quyền điện tử được xác thực định danh điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống thông tin của các cơ quan	Sở TT&TT	
11	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành đạt từ 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và TT	
12	Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; 50% Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 100% Cổng Thông tin điện tử công khai thông tin đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện thủ tục hành chính; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến; 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và TT	
13	100% phần mềm quản lý văn bản và điều hành của các bộ, ngành được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia phục vụ gửi, nhận văn bản điện tử; 90% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật) dưới dạng điện tử; tối thiểu 80% hồ sơ công việc tại cấp bộ, cấp tỉnh, 60% hồ sơ công việc tại cấp huyện và 30% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (không bao gồm hồ sơ xử lý công việc có nội dung mật).	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và TT	

14	Tối thiểu 30% báo cáo định kỳ (không bao gồm nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.	Văn phòng UBND tỉnh	Đạt
15	Rút ngắn từ 30% - 50% thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc, văn phòng điện tử.	Văn phòng UBND tỉnh	Đạt
16	100% cơ quan kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.	Sở Thông tin và TT	