

## BÁO CÁO

### **Kết quả thực hiện nhiệm vụ thành viên Ban Chỉ đạo cải cách hành chính và nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh trong quý I/2022**

Theo đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn 292/SNV-CCHC&CTTN ngày 28/02/2022 về việc báo cáo kết quả nhiệm vụ cải cách hành chính quý I năm 2022, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện như sau:

#### **I. Công tác chỉ đạo điều hành**

1. Tham mưu, trình UBND, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản triển khai cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh: Quyết định số 1256/QĐ-UBND ngày 22/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính; nâng cao thứ hạng các chỉ số cải cách hành chính, hiệu quả quản trị và hành chính công, năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021 - 2025; Quyết định số 2074/QĐ-UBND ngày 20/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Kế hoạch tuyên truyền cải cách hành chính giai đoạn 2022 - 2025 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 2108/QĐ-UBND ngày 23/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 93/QĐ-UBND ngày 24/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch phát động và triển khai phong trào thi đua "Đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2021 - 2025"; Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 03/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tuyên truyền cải cách hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh.

2. Đã hoàn thành việc xây dựng, tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản về kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC): Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 28/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2022 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 28/01/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về rà soát, đánh giá TTHC năm 2022 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 21/02/2022 về kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2022 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 23/02/2022 về truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2022 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

#### **II. Kết quả thực hiện nhiệm vụ cụ thể**

##### **1. Hoạt động kiểm soát TTHC**

a) Trong quý I, UBND tỉnh không ban hành văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC.

b) Về công bố, công khai TTHC:

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 07 quyết định công bố kịp thời danh mục 71 TTHC mới ban hành, 33 TTHC sửa đổi, bổ sung, 11 TTHC thay thế,

05 TTHC bãi bỏ thuộc thẩm quyền của giải quyết của Sở: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Sở Tài nguyên và Môi trường và UBND cấp huyện.

- Thực hiện nhập, tích hợp và đăng tải công khai đầy đủ, kịp thời TTHC được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

c) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp: Tiếp nhận và chuyển xử lý hơn 40 phản ánh về hành vi hành chính, quy định hành chính liên quan đến lĩnh vực: Đất đai, hộ tịch... và đã xử lý xong; trong đó, có 19 phản ánh được tiếp nhận, xử lý và công khai trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ, người dân gửi đơn trực tiếp 01 trường hợp và còn lại chủ yếu tiếp nhận qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh về TTHC.

## **2. Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

a) Để tinh gọn bộ máy, nâng cao hiệu quả hoạt động phục vụ và kiểm soát việc giải quyết TTHC hiện nay theo chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, UBND tỉnh quyết định phê duyệt Đề án hợp nhất Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 1257/QĐ-UBND ngày 22/12/2021) và thành lập Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh Quảng Ngãi thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Quyết định số 1258/QĐ-UBND ngày 22/12/2021) và ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 31/12/2021).

b) Chủ tịch UBND tỉnh quyết định chuyển địa điểm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực bảo hiểm xã hội đến thực hiện tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 198/QĐ-UBND ngày 22/02/2022).

### **c) Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC**

- Tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh: Tiếp nhận 25.661 hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là 3.753 hồ sơ; tiếp nhận trực tuyến: 5.007 hồ sơ, trực tiếp: 16.901 hồ sơ. Kết quả đã giải quyết 22.078 hồ sơ, trong đó trả kết quả đúng hạn 21.307 hồ sơ, chiếm tỷ lệ **95,51%**; trễ hạn: 771 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 4,49%; đang giải quyết 3.583 hồ sơ.

- Tại Bộ phận Một cửa của 13/13 huyện, thị xã, thành phố đã tiếp nhận 40.326 hồ sơ, đã giải quyết 30.281 hồ sơ (đúng hạn: 28.239 hồ sơ (chiếm **93,26%**), trễ hạn: 2.042 hồ sơ, đang giải quyết 10.045 hồ sơ.

- Tại Bộ phận Một cửa cấp xã đã tiếp nhận 54.890 hồ sơ, đã giải quyết 51.983 hồ sơ (đúng hạn: 49.815 hồ sơ (chiếm **95,83%**), trễ hạn: 2.168 hồ sơ, đang giải quyết 2.907 hồ sơ.

### **d) Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC**

Có 10.541 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: 10.532 lượt, chiếm tỷ lệ 99,9%; mức độ bình thường: 09 lượt, chiếm tỷ lệ 0,1%.

### **III. Nhiệm vụ, giải pháp thực hiện trong thời gian đến**

1. Tham mưu UBND tỉnh triển khai Quyết định 202/QĐ-UBND ngày 10/3/2022 triển khai thực hiện cơ chế thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho 07 sở có số lượng hồ sơ giao dịch thấp (Tài chính; Giáo dục và Đào tạo; Nội vụ; Văn hóa - Thể thao và Du lịch; Khoa học và Công nghệ; Thông tin và Truyền thông; Ngoại vụ) tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ; Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 14/10/2021 của UBND tỉnh.

2. 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; đôn đốc thực hiện việc rà soát, đánh giá, kiến nghị đơn giản hóa quy định pháp luật về TTHC; tiếp nhận, xử lý phản ánh về TTHC; thực hiện kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

3. Duy trì và vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh và Bộ phận Một cửa các cấp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông: Theo dõi, kiểm soát tốt hoạt động tiếp nhận, trả kết quả giải quyết của các cơ quan, đơn vị tại Trung tâm và Bộ phận Một cửa các cấp, phấn đấu giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hẹn, quá hạn; tăng tỷ lệ hồ sơ thực hiện qua dịch vụ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính; triển khai thực hiện sử dụng hóa đơn điện tử trong thu phí, lệ phí, giá giải quyết TTHC và thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC, theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

4. 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; triển khai nhiệm vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu về cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

Kính gửi Sở Nội vụ nghiên cứu, tổng hợp./.

**Nơi nhận:**

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP, HCQT, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Phạm Xuân Duệ**