

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 12 năm 2022

**BÁO CÁO**  
**Công tác cải cách hành chính năm 2022**

Thực hiện Quyết định số 380/QĐ-UBND ngày 28/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phân công thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và Công văn số 900/UBND-TTHC ngày 03/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 của tỉnh và chế độ thông tin, báo cáo; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, Văn phòng UBND tỉnh (*Văn phòng*) báo cáo việc thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2022, như sau:

**I. Kết quả đạt được**

**1. Về công tác chỉ đạo, điều hành**

a) Công tác tham mưu chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh:

Văn phòng đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời, đầy đủ các kế hoạch về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) năm 2022, trong đó tập trung đến công việc đẩy mạnh cải cách TTHC như: Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 28/01/2022 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 28/01/2022 về rà soát, đánh giá thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 21/02/2021 kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh và Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 23/02/2022 về truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh.

Tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết số 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 quy định mức thu phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh khi thực hiện các TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Đồng thời, tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo các sở, ban ngành và UBND cấp huyện thực hiện các nhiệm vụ, như: Triển khai thực hiện kế hoạch xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2021 (*Công văn số 47/UBND-TTHC ngày 06/01/2022*); triển khai kết nối, tích hợp, chia sẻ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (*Công văn số 536/UBND-TTHC ngày 09/02/2022*); cung cấp dịch vụ công trực tuyến thiết yếu sử dụng xác thực, chia sẻ dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (*Công văn số 659/UBND-TTHC ngày 17/02/2022*); thực hiện chế độ báo cáo cải cách hành chính định kỳ (*Công văn số 772/UBND-TTHC ngày 24/02/2022*); triển khai thực

hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 của tỉnh và chế độ thông tin, báo cáo (*Công văn số 900/UBND-TTHC ngày 03/3/2022*); phân công thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 380/QĐ-UBND ngày 28/3/2022*); ban hành Kế hoạch nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) cấp tỉnh giai đoạn 2022 - 2025 của tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 534/QĐ-UBND ngày 20/4/2022*); triển khai thực hiện biên dịch các TTHC có liên quan đến nhà đầu tư nước ngoài, người nước ngoài sang tiếng nước ngoài (*Công văn số 3342/UBND-TTHC ngày 08/7/2022*); triển khai nhiệm vụ tại Quyết định số 06/QĐ-TTg và hướng dẫn của Bộ Tư pháp (*Công văn số 2913/UBND-TTHC ngày 16/6/2022*); về việc số hóa và nâng cấp Công dịch vụ công - Hệ thống thông tin điện tử một cửa tỉnh Quảng Ngãi phiên bản 2.0 (*Công văn số 2795/UBND-TTHC ngày 10/6/2022*); về việc thường xuyên rà soát văn bản QPPL theo Quyết định số 06/QĐ-TTg (*Công văn số 3145/UBND-TTHC ngày 28/6/2022*)...

b) Công tác chỉ đạo, điều hành của Văn phòng UBND tỉnh:

Thực hiện Quyết định số 1256/QĐ-UBND ngày 22/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh; 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, Văn phòng đã ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2025 (*Kế hoạch số 2152/KH-VP ngày 29/12/2021*). Đồng thời, ban hành Kế hoạch số 2153/KH-VP ngày 31/12/2021 về kế hoạch cải cách hành chính năm 2022.

Để triển khai thực hiện công tác CCHC, công tác kiểm soát TTHC năm 2022 theo các kế hoạch, quyết định của tỉnh và cơ quan, Văn phòng đã ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, điều hành nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính tại cơ quan, như: Ban hành Chương trình công tác năm 2022 để làm cơ sở triển khai các nhiệm vụ về cải cách hành chính (*Quyết định số 02/QĐ-VP ngày 04/01/2022*); ban hành quyết định về việc cử công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 07/QĐ-VP ngày 11/01/2022*); Công văn số 123/VP-HCQT ngày 18/01/2022 về việc triển khai thực hiện các nội dung nhằm nâng cao chỉ số cải cách hành chính của Văn phòng UBND tỉnh; Công văn số 279/VP-HCQT ngày 23/02/2022 về việc triển khai thực hiện Công văn số 5614/BNV-VTLTNN ngày 09/11/2021 của Bộ Nội vụ về lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử; Công văn số 348/VP-HCQT ngày 08/3/2022 về việc triển khai thực hiện kế hoạch CCHC năm 2022 và chế độ thông tin, báo cáo; Kế hoạch số 347/KH-VP ngày 08/3/2022 về công tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2022 tại Văn phòng UBND tỉnh; 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, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 54/QĐ-VP ngày 17/5/2022*); ban hành các kế hoạch: Cải thiện, nâng cao các chỉ số thành phần “Chi phí thời gian” năm 2022 và định hướng đến năm 2025 (*Kế hoạch số*

1229/KH-VP ngày 20/7/2022), Cải thiện, nâng cao chỉ số “Tính minh bạch” trên địa bàn tỉnh năm 2022 và định hướng đến năm 2025 (Kế hoạch số 1247/KH-VP ngày 22/7/2022), Kế hoạch khắc phục các tiêu chí, tiêu chí thành phần xác định Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh năm 2021 của tỉnh Quảng Ngãi thuộc trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh bị trừ điểm (Kế hoạch số 1303/KH-VP ngày 03/8/2022); hướng dẫn nghĩa vụ thanh toán tài chính qua Cổng Dịch vụ công quốc gia trong giải quyết TTHC (Công văn số 1272/VP-TTHC ngày 28/7/2022)...

c) Trình UBND tỉnh ban hành Quyết định ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh (Tờ trình số 1495/TTr-VP ngày 31/8/2022) để thay thế Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

Ngoài ra, Văn phòng cũng đã thực hiện báo cáo kết quả khắc phục các tồn tại, hạn chế tại thông báo kết luận kiểm tra một số nội dung thực hiện công tác cải cách hành chính và kỷ luật, kỷ cương hành chính (Công văn số 32/VP-HCQT ngày 07/01/2022).

## **2. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2022 của Văn phòng**

Qua rà soát, các nhiệm vụ trọng tâm trong Kế hoạch CCHC năm 2022 của Văn phòng đã được thực hiện đầy đủ, hoàn thành theo tiến độ đề ra, cụ thể:

a) Tham mưu UBND tỉnh ban hành: Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC; kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC; kế hoạch truyền thông về công tác kiểm soát TTHC; kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh (đã nêu cụ thể tại khoản 1 Mục này).

Hoàn thành việc kiểm tra hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại 10 đơn vị cấp xã thuộc các huyện: Mộ Đức, Bình Sơn, Sơn Tịnh, Tư Nghĩa và thị xã Đức Phổ.

b) Văn phòng đã ban hành các Kế hoạch: Công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực năm 2022 (Kế hoạch số 2154/KH-VP ngày 29/12/2021); theo dõi tình hình thi hành pháp luật (Kế hoạch số 181/KH-VP ngày 28/01/2022); rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL năm 2022 (Kế hoạch số 193/KH-VP ngày 28/01/2022); công tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2022 tại Văn phòng; đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức năm 2022 (Kế hoạch số 337/KH-VP ngày 04/3/2022); chuyển đổi vị trí công tác (Kế hoạch số 177/KH-VP ngày 27/01/2022) và tổ chức triển khai hoàn thành 100% theo các kế hoạch đề ra.

c) Tham mưu UBND tỉnh 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 một số sở tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh (Quyết định số 202/QĐ-UBND ngày 10/3/2022).

d) Trình UBND tỉnh ban hành: Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh (*Tờ trình số 1458/TTr-VP ngày 24/8/2022*) và Quyết định ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh (*Tờ trình số 1495/TTr-VP ngày 31/8/2022*).

đ) Ban hành Quyết định sửa đổi bổ sung Quy chế quản lý và sử dụng xe ô tô tại Văn phòng (*Quyết định số 62/QĐ-VP ngày 03/6/2022 của Chánh Văn phòng*); Quy chế quản lý và sử dụng tài sản công tại Văn phòng (*Quyết định số 102/QĐ-VP ngày 20/9/2022*).

e) Trình UBND tỉnh phê duyệt Đề án vị trí việc làm của Văn phòng UBND tỉnh (*Tờ trình số 1610/TTr-VP ngày 20/9/2022*).

### **3. Tổng hợp kết quả thực hiện nhiệm vụ được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao**

Văn phòng thực hiện theo dõi việc thực hiện các nhiệm vụ quan trọng được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao phát sinh trong năm 2022, cụ thể: đã giao 1.289 nhiệm vụ (*trên phần mềm cập nhật 349 nhiệm vụ*), trong đó: Đã hoàn thành 1.206 nhiệm vụ (đúng hạn 1.121 nhiệm vụ, trễ hạn 85 nhiệm vụ); trễ hạn nhưng chưa hoàn thành 15 nhiệm vụ; đang thực hiện 98 nhiệm vụ. Trên cơ sở các văn bản giao nhiệm vụ, Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên theo dõi, rà soát, tham mưu lãnh đạo UBND tỉnh hoặc ban hành theo thẩm quyền các văn bản đôn đốc các sở, ban ngành và địa phương thực hiện các nhiệm vụ được giao.

## **II. Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính**

### **1. Cải cách thể chế**

a) Văn phòng đã phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu UBND tỉnh ban hành 47 văn bản quy phạm pháp luật. Đồng thời, tham mưu UBND tỉnh ban hành Chương trình công tác năm 2022 và hàng Quý để làm cơ sở triển khai các nhiệm vụ về cải cách hành chính của tỉnh.

- Tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết số 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 của Hội đồng nhân dân tỉnh.

- Trình UBND tỉnh ban hành: Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 41/2022/QĐ-UBND*) và Quyết định ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND*).

b) Ban hành Kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật (*Kế hoạch số 181/KH-VP ngày 28/01/2022*) và triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra bắt đầu từ Quý II/2022; kế hoạch rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL năm 2022 (*193/KH-VP ngày 28/01/2022*) và thực hiện rà soát văn bản QPPL theo kế hoạch đề ra. Đồng thời, thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo về công tác theo dõi thi hành pháp luật và công tác rà soát, hệ thống hoá văn bản quy phạm pháp luật (*Báo*

cáo số 2075/BC-VP ngày 22/11/2022 và báo cáo số 2121/BC-VP ngày 28/11/2022).

c) Tham mưu, tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ quan trọng do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao trong lĩnh vực kiểm soát TTHC; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (đã nêu cụ thể tại khoản 1, 2 Mục I Báo cáo này).

## **2. Kết quả thực hiện cải cách TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

### **a) Công bố, công khai minh bạch TTHC:**

- Trong năm 2022, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành 48 Quyết định công bố 80 TTHC mới ban hành, 112 TTHC sửa đổi, bổ sung, 58 TTHC thay thế, 16 TTHC bãi bỏ và phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

- Triển khai thực hiện Đề án 06 của của Chính phủ, trên cơ sở hướng dẫn thực hiện tái cấu trúc quy trình thực hiện của Bộ Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với Sở Tư pháp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Quy trình thực hiện TTHC tái cấu trúc đăng ký khai sinh, đăng ký khai tử, đăng ký kết hôn trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

### **b) Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC:**

Văn phòng đã phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Sở Lao động, Thương binh và Xã hội thực hiện rà soát TTHC và cắt giảm thời gian giải quyết của 18 TTHC trong lĩnh vực lưu trú, du lịch, việc làm thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Sở Lao động, Thương binh và Xã hội.

### **c) Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:**

#### **\* Về tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp**

- **Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh (Trung tâm):** Năm 2022, hoạt động của Trung tâm giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, được tổ chức, công dân đánh giá hài lòng cao. Trung tâm được bố trí cơ sở vật chất hiện đại, thuận lợi nhất để phục vụ tổ chức, công dân; ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC, duy trì các ứng dụng tiện ích để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức như: Tra cứu tiến độ xử lý hồ sơ nhanh qua mạng Zalo thông qua mã QR có trên Giấy biên nhận. Phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thực hiện tốt việc thông báo công khai văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ trễ hẹn; gửi tin nhắn SMS thông báo mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước thời hạn. Việc phối hợp thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi thực hiện nghiêm túc theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh.

Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chuyển địa điểm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực Bảo hiểm xã hội đối với 07 TTHC thuộc 03 lĩnh vực của Bảo hiểm Xã hội tỉnh vào thực hiện tại Trung tâm kể từ ngày 01/3/2022 (*Quyết định số 198/QĐ-UBND ngày 22/02/2022*).

Đề xuất UBND tỉnh xem xét lựa chọn 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 một số cơ quan có số lượng hồ sơ phát sinh hàng ngày ít 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 và Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 14/10/2021 của UBND tỉnh về triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh. Trên cơ sở đó đã tham mưu UBND tỉnh chuyển giao cho Bưu điện tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho 07 Sở: Nội vụ, Ngoại vụ, Khoa học và Công nghệ, Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa Thể thao và Du lịch có số lượng hồ sơ phát sinh thấp tại Trung tâm, kể từ ngày 01/4/2022 tại Quyết định số 202/QĐ-UBND ngày 10/3/2022.

Thực hiện nâng cấp phần mềm Một cửa điện tử tỉnh từ phiên bản 1.0 lên phiên bản 2.0 (*sử dụng chính thức từ ngày 13/6/2022*). Kể từ khi đưa vào sử dụng phần mềm mới 2.0 đã phát sinh nhiều bất cập trong quá trình sử dụng, nhiều tính năng phục vụ cho việc giải quyết TTHC bị gián đoạn. Hiện nay, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, VNPT để kịp thời điều chỉnh những sai sót tại Hệ thống phần mềm.

Tổ chức làm việc ngày Thứ 7 hàng tuần để trả kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân từ ngày 16/4/2022 cho đến ngày 19/11/2022.

#### **- Cấp huyện, cấp xã**

Hiện nay, tại 13 đơn vị cấp huyện và 173 đơn vị cấp xã trên địa bàn tỉnh đã thành lập Bộ phận một cửa. Bộ phận một cửa cơ bản được trang bị cơ sở vật chất phục vụ cơ bản cho việc giải quyết TTHC của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ. Tuy nhiên vẫn còn nhiều nơi trang thiết bị, cơ sở vật chất chưa đảm bảo.

Tại Kỳ họp thứ 12, Hội đồng nhân dân tỉnh khóa XIII đã nhất trí và thông qua Nghị quyết quy định chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Đây là Nghị quyết đặc thù của tỉnh, nhằm mục tiêu động viên, khuyến khích, hỗ trợ kịp thời cho đội ngũ làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh. Chính sách hỗ trợ này dự kiến đưa vào thực hiện trên địa bàn tỉnh trong đầu năm 2023.

#### **\* Kết quả thực hiện nhiệm vụ số hóa TTHC**

- Tại cấp tỉnh: Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh triển khai thực hiện số hóa hồ sơ từ ngày 01/6/2022 theo đúng kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 11/3/2022 của UBND tỉnh đối với tất cả các sở, ngành cấp tỉnh trong tiếp nhận và giải quyết TTHC, giúp rút ngắn thời gian khai thông tin thực hiện TTHC, đồng thời doanh nghiệp, người dân có thể tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giải quyết TTHC cho những lần thực hiện TTHC tiếp theo. Cùng với số hóa hồ sơ thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh đã tích cực phối hợp với các sở ngành 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. Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên kiểm tra, đôn đốc công chức, viên chức liên quan nghiêm túc thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC ngay trong quá trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC, đảm bảo việc số hóa kết quả giải quyết TTHC chính xác, đầy đủ, kịp thời.

- Tại cấp huyện, cấp xã: triển khai thực hiện công tác số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã từ ngày 01/12/2022 (đưa vào thực hiện sớm hơn so với Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 11/3/2022 của UBND tỉnh).

#### **\* Kết quả tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC**

- Phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thực hiện tốt việc thông báo công khai văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ trễ hẹn. Trong năm, tổng đài của Trung tâm đã thông báo hơn 52.000 nghìn tin nhắn SMS thông báo mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước thời hạn, bổ sung hồ sơ, tạm dừng xử lý hồ sơ.

- Thực hiện tốt việc kiểm tra, theo dõi, đôn đốc hoạt động tiếp nhận hồ sơ trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị đưa vào thực hiện tại Trung tâm; tính đến thời điểm hiện tại, đã tiếp nhận 127.650 hồ sơ. Kết quả hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao, bình quân 99,8%/năm đối với các sở ngành và 85%/năm đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 19.258 hồ sơ. Tiếp nhận gần 6.000 hồ sơ qua đường bưu chính; thực hiện chuyển trả 15.850 hồ sơ đã giải quyết qua đường bưu điện theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

- Đẩy mạnh thực hiện thực hiện dịch vụ công trực, thanh toán trực tuyến

+ Về dịch vụ công trực tuyến:

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến, cũng như khuyến khích người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức, đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến, Văn phòng đã phối hợp với Sở Tài chính tỉnh tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh (*Quyết định 1004/QĐ-UBND ngày*

29/7/2022). Đến nay đã tích hợp 688 dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trong đó mức 3 là 418 thủ tục, mức 4 là 270 thủ tục.

Để khuyến khích người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, tổ chức, đơn vị sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng Chính phủ điện tử, đẩy mạnh cải cách TTHC, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh thông qua Nghị quyết giảm 50% phí, lệ phí khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến. Đây là chính sách được Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá là một trong những sáng kiến, cách làm hay để nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến (*theo Báo cáo chuyên đề Tuần số 45/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông- cơ quan thường trực của Ủy ban quốc gia về chuyển đổi số*).

Tiếp nhận, giải quyết 43.000 hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ bình quân gần 50%, qua đó giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm đáng kể chi phí, thời gian đi lại. Tiếp tục thực hiện có hiệu quả sáng kiến tiếp nhận hồ sơ trực tuyến mức độ 4 thuộc lĩnh vực tàu cá bằng phương thức gọi điện thoại đến hệ thống tổng đài của Trung tâm để nộp hồ sơ và đăng ký nhận kết quả giải quyết tại nhà. Trong năm 2022 đã có hơn 2.000 hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết, giúp tiết kiệm hơn 01 tỷ đồng chi phí thực hiện TTHC cho người dân.

+ Về thanh toán trực tuyến: Việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia diễn ra rất hiệu quả, tuy mới triển khai đẩy mạnh thực hiện từ giữa tháng 6/2022 nhưng tổng số tiền đã thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia trong năm đã đạt gần 50 tỷ đồng, giúp tỉnh Quảng Ngãi tăng thứ hạng về thanh toán trực tuyến so với các tỉnh thành trong cả nước.

- Duy trì việc tổ chức làm việc sáng Thứ 7 hằng tuần trong 07 tháng, thực hiện trả hơn 1.000 hồ sơ kết quả giải quyết TTHC lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân. Từ ngày 19/11/2022, dừng thực hiện việc trả kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân vào Thứ 7, vì số lượng công dân đến nhận kết quả đã giảm đi đáng kể.

**\* Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính**

Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận gần 200 phản ánh công dân. Trong đó tiếp nhận qua đơn thư 10 phản ánh; qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ thuộc Cổng Dịch vụ công Quốc gia 70 phản ánh. Còn lại tiếp nhận qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh về TTHC và tiếp nhận trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh. Các phản ánh của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền, đầu mối kiểm soát TTHC của đơn vị để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

**\* Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm**

Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC tại Trung tâm đạt đến 99,9% với hơn 35.000 nghìn lượt đánh giá.



### **3. Cải cách tổ chức bộ máy**

a) Theo Quyết định số 1915/QĐ-UBND ngày 02/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc giao biên chế công chức trong các cơ quan, tổ chức hành chính nhà nước của tỉnh Quảng Ngãi năm 2022, Văn phòng UBND tỉnh được giao 62 biên chế công chức, 16 biên chế sự nghiệp; đến nay thực hiện 60 biên chế công chức, 15 biên chế sự nghiệp.

b) Xây dựng, trình UBND tỉnh: Phê duyệt Đề án hợp nhất Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 1257/QĐ-UBND ngày 22/12/2021*); thành lập Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính (*Quyết định số 1258/QĐ-UBND ngày 22/12/2021*) và ban hành chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm (*Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 31/12/2021*); Quy định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 41/2022/QĐ-UBND ngày 11/11/2022*). Đồng thời, đã trình cấp có thẩm quyền cho ý kiến đối với việc thực hiện chuyên trách, mức phụ cấp đối với chức danh Giám đốc Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh.

c) Hoàn thành báo cáo sơ kết thực hiện Đề án sắp xếp, đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập giai đoạn 2017 - 2025 theo Quyết định số 449/QĐ-UBND ngày 28/6/2017 của UBND tỉnh (*Báo cáo số 303/BC-VP ngày 28/02/2022*).

### **4. Cải cách chế độ công vụ, công chức**

a) Hoàn thành việc nhận xét, đánh giá, phân loại công chức, viên chức và người lao động Văn phòng UBND tỉnh năm 2021 (*Công văn số 2107/VP-HCTC ngày 22/12/2021*).

b) Xây dựng, ban hành Đề án đào tạo nguồn, phát triển cán bộ nữ cán bộ trẻ giữ chức danh lãnh đạo, quản lý đến năm 2030, định hướng đến năm 2035 của Văn phòng (*Quyết định số 27/QĐ-VP ngày 28/02/2022*).

c) Xây dựng, ban hành Kế hoạch về đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức năm 2022 (*Kế hoạch số 337/KH-VP ngày 04/3/2022*). Trên cơ sở kế hoạch, Văn phòng đã đăng ký các lớp đào tạo, bồi dưỡng: Cử 01 công chức tham gia khóa bồi dưỡng ngạch chuyên viên cao cấp; 05 công chức, viên chức tham dự lớp đào tạo, bồi dưỡng kiến thức lãnh đạo, quản lý cấp phòng; cử 02 công chức diện quy hoạch đi học lớp Cao cấp lý luận chính trị - hành chính, 03 công chức diện quy hoạch đi học lớp Trung cấp lý luận chính trị - hành chính; 05 công chức tham dự lớp bồi dưỡng QLNN chương trình chuyên viên chính, 01 công chức tham dự lớp bồi dưỡng QLNN chương trình chuyên viên, 15 lượt công chức, viên chức tham dự các lớp bồi dưỡng chuyên ngành do Sở Nội vụ tổ chức....

Thực hiện báo cáo kết quả thực hiện Đề án tăng cường năng lực công chức thực hiện công tác cải cách hành chính giai đoạn 2016-2020 (*Báo cáo số 626/BC-VP ngày 20/4/2022*).

d) Xây dựng, ban hành Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác (*Kế hoạch số 177/KH-VP ngày 27/01/2022*) và thực hiện báo cáo tình hình thực hiện định kỳ chuyển đổi vị trí công tác năm 2022 (*Báo cáo số 2059/BC-VP ngày 21/11/2022*). Trong năm 2022, Văn phòng thực hiện chuyển đổi vị trí công tác 03 công chức, đạt 100% kế hoạch.

đ) Thực hiện quy trình đề nghị cấp thẩm quyền bổ sung ủy viên Ban cán sự đảng UBND tỉnh; bổ nhiệm: Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh theo quy định; thực hiện quy trình tiếp nhận và bổ nhiệm 01 Phó Trưởng phòng. Đã thực hiện điều động và bổ nhiệm 01 công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý; chuyển đổi vị trí 03 công chức. Tiếp nhận 04 công chức về công tác tại Văn phòng UBND tỉnh nhằm đảm bảo việc thực hiện công việc phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh và Chủ tịch.

e) Trình UBND tỉnh phê duyệt Đề án vị trí việc làm của Văn phòng UBND tỉnh (*Tờ trình số 1610/TTr-VP ngày 20/9/2022*).

g) Về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính: Tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; phát huy dân chủ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nâng cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đảng viên, công chức, viên chức và người lao động gắn với trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị và việc thực hiện Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Quảng Ngãi (*thông qua việc ban hành Nghị quyết Hội nghị cán bộ, công chức Văn phòng UBND tỉnh năm 2021; Thông báo kết luận các cuộc họp giao ban định kỳ của Văn phòng UBND tỉnh*). Qua kiểm tra chưa có công chức, viên chức, người lao động nào của Văn phòng vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

## **5. Cải cách tài chính công**

a) Tiếp tục thực hiện việc quản lý, sử dụng ngân sách đúng mục đích và quy định của pháp luật; thực hiện công bố công khai quyết toán ngân sách năm 2020 của Văn phòng (*Quyết định số 265/QĐ-VP ngày 31/12/2021*); công bố công khai dự toán ngân sách năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 264/QĐ-VP ngày 31/12/2022*). Xây dựng và ban hành các văn bản về quản lý tài chính, tài sản tại cơ quan; báo cáo kết quả kê khai tài sản và kiểm soát việc kê khai tài sản tại Văn phòng (*báo cáo số 499/BC-VP ngày 30/3/2022*), báo cáo tình hình quản lý, sử dụng tài sản công năm 2021 (*Công văn số 299/VP-HCQT ngày 25/02/2022*); tổ chức thanh lý tài sản (*Thông báo số 166/TB-VP ngày 24/01/2022, Quyết định số 10/QĐ-VP ngày 20/01/2022*).

b) Thực hiện hoàn thành việc mua sắm, sửa chữa và thanh toán kinh phí theo dự toán, kế hoạch năm 2021; triển khai các nội dung theo dự toán năm

2022, như: đăng ký mua sắm, bảo dưỡng, sửa chữa tài sản năm 2022; chi hoạt động trong dịp Tết dương lịch, Tết Nguyên đán Nhâm Dần năm 2022; các hoạt động trong 6 tháng đầu năm của UBND tỉnh và Văn phòng.... Thực hiện tiết kiệm kinh phí tự chủ, tạo nguồn chi thu nhập tăng thêm ước khoảng trên 400.000 đồng/người/tháng.

c) Ban hành Quyết định sửa đổi bổ sung Quy chế quản lý và sử dụng xe ô tô tại Văn phòng (*Quyết định số 62/QĐ-VP ngày 03/6/2022 của Chánh Văn phòng*) và Quy chế quản lý và sử dụng tài sản công tại Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 102/QĐ-VP ngày 20/9/2022*).

## **6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

a) Văn phòng đã ban hành Kế hoạch 1290/KH-VP ngày 26/8/2021 về ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển Chính quyền điện tử và hướng tới Chính quyền số năm 2022; Kế hoạch 161/KH-VP ngày 24/01/2022 về việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin của Văn phòng UBND tỉnh năm 2022.

b) 100% văn bản của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh (*trừ văn bản mật*) được gửi văn bản điện tử trên trục liên thông văn bản điện tử của tỉnh và trục liên thông văn bản điện tử quốc gia kịp thời, đảm bảo việc gửi, nhận văn bản điện tử có ký số thông suốt và ổn định; hiệu chỉnh phần mềm Quản lý văn bản và điều hành tập trung, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin tại Văn phòng; triển khai hệ thống Thông tin báo cáo của tỉnh kết nối với hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; triển khai áp dụng các giải pháp công nghệ trong phòng, chống dịch Covid-19. Triển khai thực hiện lập hồ sơ điện tử và lập hồ sơ điện tử vào Lưu trữ cơ quan trên Hệ thống quản lý tài liệu điện tử.

c) Hoạt động của Cổng thông tin điện tử của tỉnh: Cung cấp 11.400 tin, bài, infographic, ảnh và video đăng trên Cổng TTĐT tỉnh; trong đó, 737 video, 3.350 tin, 2.164 bài và 5.150 ảnh, bao gồm: trang tiếng Việt có tổng cộng 8.208 tin, bài, ảnh; trang tiếng Anh có tổng cộng 3.193 tin, bài, ảnh, trong đó, tuyên truyền khoảng 150 tin, bài về cải cách hành chính. Tạo chuyên mục, chuyên trang trên Cổng thông tin điện tử tỉnh về chuyển đổi số và thực hiện đăng 51 tin, bài vào chuyên mục này, qua đó góp phần trong công tác tuyên truyền về chuyển đổi số của tỉnh nói riêng và công tác cải cách hành chính nói chung. Cập nhật 9.833 văn bản điện tử của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh; rà soát, xuất bản 22 số Công báo điện tử theo đúng quy định.

- Các TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố đều được đăng tải kịp thời, công khai trên Cổng TTĐT tỉnh; đồng thời, tạo đường link tới Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi (<https://motcua.quangngai.gov.vn>).

- Ngoài ra, Cổng TTĐT tỉnh cũng thường xuyên đăng tải tin tức về công tác kiểm soát TTHC và hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp; tạo Baner “Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về Thủ tục hành chính” để cung cấp số điện thoại, địa chỉ mail,... của các

sở, ban ngành và địa phương nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp liên hệ khi có nhu cầu trong giải quyết TTHC

d) Tiếp tục triển khai thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh theo Kế hoạch số 1507/KH-VP ngày 14/11/2020 của Văn phòng UBND tỉnh.

*(Kèm theo Phụ lục Thống kê số liệu về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh)*

### **III. Phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2023**

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

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao tiếp tục tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện quyết liệt công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, ban, đơn vị trực thuộc trong thực hiện nhiệm vụ CCHC, cải cách TTHC; bố trí nguồn lực cho công tác CCHC, cải cách TTHC nhằm đáp ứng yêu cầu phục vụ công tác CCHC. Tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, đơn giản hóa chế độ báo cáo; nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến những quy định hành chính.

#### **2. Công tác thể chế**

a) Tiếp tục rà soát, xây dựng và tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản QPPL, văn bản chỉ đạo điều hành liên quan đến các lĩnh vực do Văn phòng tham mưu thực hiện. Kiểm tra hồ sơ, nội dung, trình tự, thủ tục soạn thảo, thể thức, kỹ thuật trình bày dự thảo văn bản, hồ sơ do các cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi, trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

b) Thực hiện rà soát, kiểm tra theo thẩm quyền và kiến nghị xử lý sau kiểm tra (nếu có) đối với các văn bản QPPL do Văn phòng tham mưu. Ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật đối với các lĩnh vực do Văn phòng tham mưu, quản lý.

#### **3. Công tác cải cách thủ tục hành chính**

a) Tập trung tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; thực hiện tốt công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết giải quyết TTHC, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hẹn trong các lĩnh vực, đảm bảo thực hiện đạt các chỉ tiêu được giao về cải cách TTHC tại Nghị quyết 04/NQ-TU ngày 18/10/2021 của Tỉnh ủy.

b) Tham mưu xây dựng, trình ban hành các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một

cửa, một cửa liên thông, thực hiện giải quyết TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh theo quy định pháp luật (nếu có).

b) Tiếp tục phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

c) Tiếp tục phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thực hiện các nhiệm vụ được giao liên quan đến Đề án 06; tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ được giao về triển khai Công Dịch vụ công quốc gia và chuẩn hóa, tích hợp để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Công Dịch vụ công quốc gia.

d) Đẩy mạnh công tác kiểm tra hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh, nhất là Bộ phận Một cửa cấp xã.

đ) Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện TTHC của cơ quan, đơn vị.

#### **4. Cải cách tổ chức bộ máy**

Trên cơ sở cơ cấu tổ chức bộ máy mới đã được UBND tỉnh phê duyệt, tiếp tục kiện toàn về công tác cán bộ. Sau khi Đề án vị trí việc của Văn phòng UBND tỉnh được phê duyệt, thực hiện sắp xếp, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao. Nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và Trung tâm Công báo và Tin học tỉnh.

#### **5. Cải cách chế độ công vụ, công chức**

a) Triển khai thực hiện tốt quy định về công tác tổ chức, 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, hiện đại.

b) Tăng cường siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động công vụ. Triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định về chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính theo Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh.

#### **6. Về cải cách tài chính công**

Tiếp tục thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính, tăng cường thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, tạo nguồn kinh phí tiết kiệm, chi thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức và người lao động. Tiếp tục củng cố, tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, đổi mới công tác lễ tân khánh tiết và hậu cần phục vụ hoạt động của UBND tỉnh.

#### **7. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

a) 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.

b) Đẩy mạnh việc thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2015 hướng đến mục tiêu đem lại chất lượng, hiệu quả trong việc thực hiện nhiệm vụ của cơ quan.

c) Xây dựng, ban hành và tập trung triển khai kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin của Văn phòng trong những năm tiếp theo, trọng tâm giám sát, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin tại Văn phòng; theo dõi trực liên thông quốc gia và trực liên thông nội tỉnh đảm bảo việc gửi, nhận văn bản điện tử có ký số thông suốt và ổn định; tiếp tục triển khai hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh kết nối với hệ thống thông tin báo cáo của Chính phủ. Nâng cao chất lượng tin, bài, ảnh, video, đồ họa; tổ chức cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của quốc gia, của tỉnh.

Tổ chức quản lý, khai thác và sử dụng có hiệu quả Cổng thông tin điện tử của tỉnh phục vụ hiệu quả hoạt động chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh; đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức để doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng TTĐT tỉnh khai thác, sử dụng các thông tin. Tiếp tục phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai Quyết định số 1077/QĐ-UBND ngày 10/11/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch xây dựng Hệ thống quản lý tài liệu lưu trữ điện tử và cơ sở dữ liệu tài liệu lưu trữ điện tử của các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2021 - 2025

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo công tác cải cách hành chính năm 2022, đề nghị Sở Nội vụ tổng hợp./.

**Nơi nhận:**

- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- VPUB: BTV Đảng ủy, CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị trực thuộc; các Hội, đoàn thể, CBTH
- Lưu: VT, HCQT(b).

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Vũ Minh Tâm**

**Phụ lục**  
**THỐNG KÊ SỐ LIỆU VỀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC**  
**CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2022 CỦA VĂN PHÒNG UBND TỈNH**  
*(Kèm theo Báo cáo số 2244/BC-VP ngày 14/12/2022*  
*của Văn phòng UBND tỉnh)*

**Biểu mẫu 1**  
**Công tác chỉ đạo điều hành CCHC**

STT	Chỉ tiêu thống kê <i>(Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)</i>	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
<b>5</b>	<b>Thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao</b>			VP UBND tỉnh tổng hợp
5.1.	Tổng số nhiệm vụ được giao	Nhiệm vụ	<b>160</b>	
5.2.	Số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng hạn	Nhiệm vụ	<b>61</b>	
5.3.	Số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn	Nhiệm vụ	<b>0</b>	
5.4.	Số nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành	Nhiệm vụ	<b>0</b>	
<b>6</b>	<b>Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức</b>	Có = 1; Không = 0	<b>1</b>	VP UBND tỉnh tổng hợp (khảo sát sự hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm PV- KSTTHC)
6.1	Số lượng phiếu khảo sát	Số lượng	<b>35.000</b>	
6.2.	Hình thức khảo sát	Trực tuyến = 0 Phát phiếu = 1 Kết hợp = 2	<b>2</b>	
<b>7</b>	<b>Tổ chức đối thoại của lãnh đạo với</b>	Không = 0	<b>1</b>	

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
	<b>người dân, cộng đồng doanh nghiệp</b>	Có = 1		

**Biểu mẫu 3**  
**Cải cách thủ tục hành chính**

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú VP UBND tỉnh tổng hợp
		Đơn vị tính	Số liệu	
<b>1.</b>	<b>Thống kê TTHC</b>			
1.1.	Số TTHC đã được phê duyệt phương án đơn giản hóa	Thủ tục	<b>18</b>	
1.2.	Số TTHC công bố mới	Thủ tục	<b>80</b>	
1.3.	Số TTHC bãi bỏ, thay thế	Thủ tục	<b>74</b>	
1.4.	Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương	Thủ tục	<b>1672</b>	
1.4.1.	Số TTHC cấp tỉnh (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	<b>1206</b>	
1.4.2.	Số TTHC cấp huyện (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	<b>330</b>	
1.4.3.	Số TTHC cấp xã (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	<b>136</b>	
<b>2.</b>	<b>Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>			
2.1.	Số TTHC liên thông cùng cấp	Thủ tục	<b>226</b>	
2.2.	Số TTHC liên thông giữa các cấp chính quyền	Thủ tục	<b>114</b>	
2.3.	Số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính.	Thủ tục	<b>0</b>	
<b>3.</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>			
3.1.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do các sở, ngành tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	<b>99.8%</b>	
3.1.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	<b>127.650</b>	



STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú VP UBND tỉnh tổng hợp
		Đơn vị tính	Số liệu	
3.1.2.	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	<b>127.400</b>	
3.2.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	<b>98%</b>	
3.2.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	-	
3.2.2.	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	-	
3.3.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	<b>99%</b>	
3.3.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	-	
3.3.2.	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	-	
3.4.	Tỷ lệ giải quyết phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định TTHC	%	<b>100%</b>	
3.4.1.	Tổng số PAKN đã tiếp nhận (trực tiếp hoặc do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến)	PAKN	<b>200</b>	
3.4.2.	Số PAKN đã giải quyết xong	PAKN	<b>200</b>	

**Biểu mẫu 7**  
**Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số**

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú VP UBND tỉnh và Sở TT&TT tổng hợp
		Đơn vị tính	Số liệu	
<b>3</b>	<b>Tỷ lệ báo cáo định kỳ được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia</b>	%	<b>100%</b>	
<b>6</b>	<b>Cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>			
6.1.	Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 3	%	<b>100%</b>	
6.1.1.	Tổng số TTHC đủ điều kiện cung cấp trực tuyến mức độ 3	Thủ tục	<b>418</b>	

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú VP UBND tỉnh và Sở TT&TT tổng hợp
		Đơn vị tính	Số liệu	
6.1.2.	Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3	Thủ tục	418	
6.1.3.	Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến	Thủ tục	418	
6.2.	Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 4	%	100%	
6.2.1.	Tổng số TTHC đủ điều kiện cung cấp trực tuyến mức độ 4	Thủ tục	270	
6.2.2.	Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 4	Thủ tục	270	
6.2.3.	Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 4 có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến	Thủ tục	270	
6.3.	Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 đã tích hợp, công khai trên Cổng DVC quốc gia	%	100%	
6.3.1.	Tổng số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 của địa phương	Thủ tục	688	
6.3.2.	Số TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 đã tích hợp, công khai trên Cổng DVC quốc gia	Thủ tục	688	
6.4.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận trực tuyến mức độ 3 và 4 (Chỉ thống kê đối với các TTHC mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ)	%	41.92%	
6.4.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận (cả trực tiếp và trực tuyến)	Hồ sơ	127.650	
6.4.2.	Số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trực tuyến	Hồ sơ	43.000	
6.5.	Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến	%	42.16%	
6.5.1.	Tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính (tất cả các TTHC có phát sinh phí, lệ phí, ...)	Thủ tục	536	

<b>STT</b>	<b>Chỉ tiêu thống kê</b> <i>(Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)</i>	<b>Kết quả thống kê</b>		<b>Ghi chú</b>
		<b>Đơn vị tính</b>	<b>Số liệu</b>	VP UBND tỉnh và Sở TT&TT tổng hợp
6.5.2.	<i>Số TTHC đã được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia hoặc trên Cổng DVC của tỉnh.</i>	<i>Thủ tục</i>	<b>226</b>	