

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 6 năm 2022

**BÁO CÁO**  
**Kết quả nâng cao điểm số, duy trì thứ hạng**  
**chỉ số tuân thủ pháp luật trong 6 tháng đầu năm 2022**

Văn phòng UBND tỉnh nhận được Công văn số 579/STP-XDKT&TDTHPL ngày 27/5/2022 của Sở Tư pháp về báo cáo tình hình nâng cao điểm số, duy trì thứ hạng chỉ số chi phí tuân thủ pháp luật trong 6 tháng đầu năm 2022. Liên quan đến nội dung này, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện một số nội dung chỉ số tuân thủ pháp luật như sau:

**1. Về công tác tham mưu, chỉ đạo điều hành**

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

- Tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết quy định giảm phí, lệ phí khi thực hiện một số TTHC áp dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng quy định tỷ lệ phần trăm mức giảm phí, lệ phí cho doanh nghiệp, người dân khi lựa chọn hình thức thực hiện TTHC bằng phương thức dịch vụ công trực tuyến.

- Ban hành kế hoạch, tổ chức kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động giải quyết TTHC, việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 54/QĐ-VP ngày 17/5/2022*). Theo đó, từ ngày 26/5/2022 tiến hành kiểm tra trực tiếp tại 10 xã, phường thị trấn của 05 huyện, thị xã. Cụ thể, kiểm tra các xã Tịnh Thọ, Tịnh Hà, huyện Sơn Tịnh; Đức Lợi, Đức Chánh, huyện Mộ Đức; Phổ Châu, Phổ Quang, thị xã Đức Phổ; Bình Chánh, Bình Đông, huyện Bình Sơn; Nghĩa Thuận và thị trấn Sông Vệ huyện Tư Nghĩa.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 198/QĐ-UBND ngày 22/02/2022 chuyển địa điểm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với 07 TTHC thuộc 03 lĩnh vực của Bảo hiểm Xã hội tỉnh vào thực hiện tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh từ ngày 01/3/2022.

- 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 chuyên 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.

- Trực tiếp tham mưu sửa đổi, bổ sung Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh. Đến nay đã gửi dự thảo Quyết định đến các cơ quan liên quan, UBND các huyện, thị xã, thành phố tham gia góp ý dự thảo.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan liên quan hoàn thiện các nội dung để phục vụ cho công tác số hóa hồ sơ, số hóa kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1549/UBND-TTHC ngày 06/4/2022.

- Thực hiện đăng tải, công khai kịp thời TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định. Công khai kịp thời, đầy đủ hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC, phí, lệ phí, thời gian giải quyết TTHC, quy trình tiếp nhận xử lý hồ sơ, trả kết quả trên Cổng Dịch vụ công- Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh để tổ chức, công dân thuận tiện tra cứu, tìm hiểu.

## **2. Kết quả cải cách TTHC**

- Cải tiến quy trình giải quyết các TTHC cho người dân và doanh nghiệp theo hướng giảm chi phí nộp hồ sơ, nhận kết quả, rút ngắn thời gian xử lý, tăng tỷ lệ trả kết quả giải quyết đúng hạn, giảm thời gian đi lại cho người dân và doanh nghiệp. Các TTHC trước khi đưa vào thực hiện tập trung tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh đều được rà soát, cắt giảm, đơn giản về thành phần hồ sơ, trình tự thủ tục, thời gian giải quyết so với thời gian quy định của pháp luật, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân thực hiện, hạn chế thời gian đi lại nhiều lần, giảm gánh nặng chi phí tuân thủ pháp luật cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC.

- Từ đầu năm 2022 đến nay, số lượng hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm là 51.370 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 46.870 hồ sơ; trong đó, tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn của các sở, ban ngành đạt chất lượng

cao, bình quân đạt 98%/năm; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân có sự cải thiện đáng kể, đạt gần 91% (*tăng gần 30% so với trước khi đưa vào thực hiện tại Trung tâm*). Mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm luôn đạt tỷ lệ trên 99%.

- Tiếp tục thực hiện và đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; lựa chọn thủ tục đáp ứng đủ điều kiện để tăng tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4. Đã tiếp nhận, giải quyết 13.603 hồ sơ trực tuyến (*thực hiện đối với các sở, riêng đất đai của hộ gia đình, cá nhân chưa thực hiện trực tuyến*), đạt tỷ lệ 43,1%, giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm đáng kể chi phí, thời gian đi lại, ngăn chặn và đẩy lùi các hành vi làm phát sinh chi phí không chính thức, giảm chi phí tuân thủ pháp luật cho tổ chức, công dân.

- Đẩy mạnh phương thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; đã tiếp nhận 4.810 hồ sơ nộp qua đường Bưu chính và 6.460 hồ sơ được trả kết quả qua đường Bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

### **3. Cải cách TTHC sáng tạo trong lĩnh vực “Tàu cá” mang lại lợi ích thiết thực cho người dân**

- Hiện nay, trong lĩnh vực tàu cá, người dân không cần trực tiếp đến Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh để nộp hồ sơ và nhận kết quả. Thay vào đó chủ tàu cá hoặc đại diện chủ tàu cá ở tại nhà gọi điện thoại đến hệ thống tổng đài của Trung tâm để nộp hồ sơ; kết quả giải quyết sau đó được bưu điện mang đến tận nhà trao cho chủ tàu cá.

- Đây là một trong những sáng kiến cải cách TTHC sáng tạo, cách làm hoàn toàn mới trên cả nước, mang lại nhiều lợi ích cho các chủ tàu cá. Cách làm này được ngư dân đánh giá rất cao, mang lại lợi ích thiết thực, giúp ngư dân cắt giảm được thời gian, chi phí đi lại; vừa giúp loại bỏ chi phí không chính thức từ việc nhờ đối tượng làm dịch vụ nộp hồ sơ và nhận kết quả thay; tiết kiệm chi phí thực hiện TTHC cho chủ tàu cá và tiết kiệm cho ngân sách nhà nước mỗi năm cả tỷ đồng. Đã có 2.407 hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết, tiết kiệm cho chủ tàu cá gần 1,5 tỷ đồng, tiết kiệm chi phí của Văn phòng UBND tỉnh phải thanh toán chi phí luân chuyển hồ sơ giấy từ Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh về Chi cục Thủy sản hơn 25 triệu đồng (*vì chuyển hồ sơ điện tử trên phần mềm*).

### **4. Về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC**

Tiếp nhận, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý 100% phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định TTHC, về hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh được Văn phòng UBND tỉnh đặc biệt quan tâm; đã chỉ đạo thực hiện mở hộp thư góp ý, công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC;

thực hiện tiếp nhận, chuyển xử lý hơn 100 phản ánh, kiến nghị liên quan đến thực hiện, giải quyết TTHC. Bên cạnh xử lý bằng văn bản, nhiều phản ánh, kiến nghị của người dân được Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh chủ động mời làm việc, trao đổi, cung cấp thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, giải thích vướng mắc ngay tại chỗ; đồng thời phối hợp với cơ quan tham mưu, xử lý hồ sơ thực hiện xin lỗi và cam kết hẹn lại ngày trả kết quả giải quyết, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, hạn chế phát sinh đơn thư phản ánh, khiếu nại.

Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Sở Tư pháp theo dõi, tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- CT, PCT UBND tỉnh (b/c);
- Sở Tư pháp;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Phạm Xuân Duệ**