

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện công tác cải cách tư pháp trong 6 tháng đầu năm 2023

Theo đề nghị của Sở Tư pháp tại Công văn số 661/STP-VP ngày 18/5/2023 về việc báo cáo tình hình, kết quả triển khai công tác cải cách tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả triển khai thực hiện một số nhiệm vụ trong 6 tháng đầu năm 2023 (theo nội dung khoản 9 Mục I Chương trình số 02-CTr/BCĐ ngày 21/12/2022 của Ban Chỉ đạo Cải cách tư pháp) trên lĩnh vực cải cách thủ tục hành chính như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ TRONG 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2023

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, Văn phòng UBND tỉnh tập trung chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị trực thuộc nêu cao tinh thần trách nhiệm, gương mẫu đi đầu, cải tiến và nâng cao hiệu quả công tác tham mưu, trọng tâm là tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo toàn diện các nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính (TTHC), tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đạt được một số kết quả sau:

1. Công tác tham mưu, chỉ đạo điều hành

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời các kế hoạch về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC năm 2023, trong đó, tập trung đẩy mạnh cải cách TTHC như: Quyết định số 124/QĐ-UBND ngày 30/01/2023 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 30/01/2023 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023 kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 15/02/2023 về truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh.

- 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: Kế hoạch hành động thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh Quảng Ngãi năm 2023 (Quyết định số 69/QĐ-UBND ngày 18/01/2023); thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của tỉnh (Công văn số 495/UBND-TTHC ngày 14/02/2023); triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cải cách TTHC theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ (Công văn số 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023);

tham mưu xử lý trách nhiệm của cán bộ, công chức có liên quan đến vi phạm trong giải quyết TTHC về lĩnh vực đất đai (*Công văn số 832/UBND-TTHC ngày 06/3/2023*); tham mưu họp Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính và nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh tỉnh Quảng Ngãi (*Công văn số 1898/UBND-TTHC ngày 27/4/2023*); Kế hoạch nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh năm 2023 (*Kế hoạch số 96/KH-UBND ngày 28/4/2023*); tập huấn công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC cho tỉnh Quảng Ngãi (*Công văn số 2115/UBND-TTHC ngày 12/5/2023*); thực hiện một số dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động (*Công văn số 2245/UBND-TTHC ngày 19/5/2023*)...

- Thực hiện chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025 của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021, chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2022 - 2025 của UBND tỉnh tại Kế hoạch số 144/KH-UBND ngày 13/9/2022 và Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Quảng Ngãi tại Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/10/2020; từ ngày 03/4/2023, Văn phòng UBND tỉnh triển khai thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính, qua đó giúp cho việc giải quyết TTHC diễn ra nhanh chóng, hiệu quả.

- Để triển khai các nhiệm vụ chuyển đổi số gắn với cải cách hành chính, Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các đơn vị VNPT, Viettel tiến hành thử nghiệm nền tảng trợ lý ảo (AI) (*triển khai thử nghiệm Hệ thống VNPT Chatbot tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (igate 2.0) của tỉnh; Triển khai thử nghiệm Tổng đài Calbot của Viettel để giải đáp ý kiến phục vụ cho người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC trên địa bàn tỉnh*).

2. Công tác kiểm soát TTHC

a) Công bố, công khai, minh bạch TTHC

- Văn phòng phối hợp với các sở, ban ngành tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 20 Quyết định công bố Danh mục TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban ngành; trong đó có 29 TTHC mới ban hành, 84 TTHC sửa đổi, bổ sung, 33 TTHC bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các sở, ban ngành.

- 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, người dân thuận tiện tra cứu, tìm hiểu.

b) Về công tác tuyên truyền

Văn phòng UBND tỉnh thực hiện thường xuyên, định kỳ hoạt động tuyên truyền về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC thông qua việc đưa tin bài và

các chuyên mục của Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Ngãi, Báo Quảng Ngãi về hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính

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; trong 06 tháng đầu năm tiếp nhận 152 phản ánh kiến nghị về TTHC, trong đó có 09 phản ánh, kiến nghị của công dân qua đơn thư, 93 phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, 50 phản ánh được tiếp nhận thông qua đường dây nóng và trực tiếp tại trụ sở. Các phản ánh của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

3. Kết quả thực hiện cải cách TTHC và thực hiện cơ chế một cửa một cửa liên thông

Trong 06 tháng đầu năm, hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh luôn giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, hoạt động hiệu quả, được tổ chức, công dân đánh giá hài lòng cao. Đặc biệt chú trọng kiểm tra, giám sát quá trình giao dịch TTHC giữa tổ chức, cá nhân và công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả một cách chặt chẽ.

- Tiếp nhận 55.653 hồ sơ, đã giải quyết 52.192 hồ sơ, đang giải quyết 3.461 hồ sơ; tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn duy trì ở mức cao, bình quân đạt hơn 99% đối với các sở, ban ngành và 90% đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân. Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm luôn đạt trên 99,8% với hơn 14.140 lượt đánh giá.

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tại Trung tâm trong 06 tháng đầu năm đạt bình quân 66,1%/tổng hồ sơ tiếp nhận mới, với hơn 27.834 hồ sơ được tiếp nhận, qua đó giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm chi phí và thời gian đi lại.

- Thực hiện thông báo hơn 25.000 tin nhắn SMS mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước hạn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, hạn chế tình trạng người dân, doanh nghiệp đi lại nhiều lần; thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 16.353 hồ sơ.

- Có 9.590 hồ sơ được nộp và trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân, giúp tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại cho người dân.

- Tiếp tục duy trì và thực hiện có hiệu quả việc số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC có liên quan đến thông tin, giấy tờ cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Đẩy mạnh thực hiện việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công tại Trung tâm và một số huyện, thị xã; trong 06 tháng đầu năm, toàn tỉnh thanh toán được hơn 23,6 tỷ đồng (*riêng tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh thanh toán hơn 11,4 tỷ đồng với 8.323 giao dịch*), qua đó giúp tỉnh Quảng Ngãi nằm trong nhóm tỉnh, thành phố có thứ hạng cao về thanh toán trực tuyến trong cả nước.

II. KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC

1. Tỷ lệ và chất lượng tham gia một số dịch vụ công trực tuyến vẫn còn hạn chế, nhất là những địa bàn miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng đông bào dân tộc thiểu số do trình độ dân trí còn thấp và điều kiện hạ tầng chưa đảm bảo (*chỉ tăng tại cấp tỉnh và một số địa phương, còn nhiều địa phương cấp huyện, cấp xã tỷ lệ tăng rất thấp*); thủ tục có phát sinh thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia rất ít, phát sinh chủ yếu trong lĩnh vực đất đai.

2. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hẹn vẫn còn cao, nhất là lĩnh vực đất đai; việc xử lý hồ sơ trên phần mềm thực hiện còn chậm, chưa đồng bộ với hồ sơ giấy; còn trường hợp chậm ban hành thông báo xin lỗi khi giải quyết hồ sơ quá hạn.

3. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC nhiều địa phương vẫn còn lúng túng, hiệu chưa thống nhất trong quá trình thực hiện, chưa xác định được thành phần hồ sơ cần số hóa.

4. Nhiều phần mềm chuyên ngành do nhiều Bộ, ngành phát triển áp dụng tại địa phương nhưng chưa được liên thông, tích hợp dữ liệu với nhau làm cho công chức tại Bộ phận Một cửa, công chức có liên quan đến việc giải quyết TTHC rất vất vả trong việc sử dụng; đường truyền phần mềm của Bộ, ngành thường bị chậm, gián đoạn do nhiều tỉnh thành sử dụng cùng lúc, làm ảnh hưởng đến thời gian tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

Tiếp tục bám sát Chương trình công tác của UBND tỉnh đối với các nhiệm vụ của 6 tháng cuối năm 2023 và Chương trình công tác của Văn phòng UBND tỉnh ban hành tại Quyết định số 06/QĐ-VP ngày 13/01/2023, Văn phòng UBND tỉnh tích cực tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo toàn diện các nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC trọng tâm là các nhiệm vụ sau:

1. Tiếp tục 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, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh; tiếp tục đẩy mạnh thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

2. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn các nghiệp vụ chuyên môn cho cán bộ, công chức, viên chức các sở, ngành, địa phương liên quan đến việc tham mưu

công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, các chỉ tiêu, chỉ số về cải cách TTHC, xây dựng Chính quyền điện tử trên địa bàn tỉnh.

3. Tiếp tục triển khai thực hiện thống kê, công bố, công khai TTHC nội bộ; tổ chức rà soát, trình phê duyệt và thực thi phương án đơn giản hóa TTHC nội bộ theo quy định tại Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 1648/QĐ-UBND ngày 30/11/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. Hoàn thành việc kiểm tra thường xuyên, đột xuất hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh và Chương trình công tác của Văn phòng UBND tỉnh.

5. Tham mưu trình UBND tỉnh ban hành văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quyết định số 37/2020/QĐ-UBND ngày 19/12/2020 của UBND tỉnh ban hành Quy định chế độ báo cáo định kỳ thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Trên đây là báo cáo kết quả triển khai công tác cải cách tư pháp tại Văn phòng UBND tỉnh trong 6 tháng đầu năm 2023 trên lĩnh vực cải cách TTHC.

Văn phòng UBND tỉnh gửi 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

Vũ Minh Tâm