

BÁO CÁO

Về việc giải trình về các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm theo nhiệm vụ được giao để xác định Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh năm 2022 của tỉnh Quảng Ngãi thuộc trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 1898/UBND-TTHC ngày 27/4/2023 và đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 674/SNV-CCHC&CTTN ngày 24/4/2023 về việc báo cáo phân tích, đề xuất các giải pháp khắc phục để nâng cao chỉ số cải cách hành chính; căn cứ theo lĩnh vực được phân công phụ trách tại Quyết định số 380/QĐ-UBND ngày 28/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh kính báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

Văn phòng UBND tỉnh được giao theo dõi, tham mưu 03 tiêu chí như sau:

1. Đối với tiêu chí “1. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính”

Tiêu chí thành phần “1.1. Thực hiện kế hoạch CCHC”; trong đó, điểm chuẩn đánh giá là 1,5 điểm, điểm tự đánh giá là 1,5 điểm, điểm đạt được là 1,455 điểm, **bị trừ 0,005 điểm.**

2. Đối với tiêu chí “3. Cải cách thủ tục hành chính (TTHC)”

- Tiêu chí này có **05 tiêu chí thành phần**; trong đó, điểm chuẩn đánh giá là 13 điểm, điểm tự đánh giá là 12,92 điểm, điểm đạt được là 11,965 điểm, **bị trừ 1,035 điểm, đạt tỷ lệ 92%.**

- Có 03 tiêu chí thành phần con bị trừ điểm: 3.2.2. Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố bị trừ **0,75** điểm; 3.2.6. Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh bị trừ **0,205** điểm; 3.4. Tỷ lệ hồ sơ TTHC do 03 cấp chính quyền tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn bị trừ **0,08** điểm.

3. Đối với tiêu chí thành phần “7.3. Phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức”

- Tiêu chí này có **07 tiêu chí thành phần**; trong đó, điểm chuẩn đánh giá là 07 điểm, điểm tự đánh giá là 5.097 điểm, điểm đạt được là 5.097 điểm, **bị trừ 1.9034** điểm, đạt tỷ lệ **72,71%.**

- Có 03 tiêu chí thành phần con bị trừ điểm: 7.3.6. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình bị trừ **0,7515** điểm; 7.3.7. Thực hiện thanh toán trực tuyến bị trừ **1.006** điểm.

II. GIẢI TRÌNH VÀ ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Đối với tiêu chí thành phần “1.1. Thực hiện kế hoạch CCHC”

a) Bị trừ: 0,005 điểm.

b) Lý do: Một số nhiệm vụ công khai, cập nhật TTHC thực hiện chưa đạt yêu cầu, đã đánh giá tại lĩnh vực 3.

c) Giải trình, giải pháp: Theo nội dung tại khoản 2 mục này.

2. Tiêu chí thành phần “3.2.2. Công khai TTHC và các quy định có liên quan”

a) Bị trừ: 0,75 điểm.

b) Lý do:

- Công khai TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa kịp thời: Quyết định số 1086/QĐ-UBND ngày 16/8/2022 công bố danh mục TTHC được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông vận tải tỉnh Quảng Ngãi ban hành ngày 16/8/2022, tuy nhiên cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC ngày 14/10/2022.

- Cập nhật, công khai TTHC trên Cổng dịch vụ công của tỉnh chưa đầy đủ, kịp thời theo quy định, ví dụ: TTHC lĩnh vực chứng thực, văn dẫn chiếu, công khai các quy định hết hiệu lực thi hành: Chứng thực chữ ký người dịch mà người dịch không phải là cộng tác viên dịch thuật của Phòng Tư pháp (quy định TTHC tại Thông tư 20/2015/TT-BTP hết hiệu lực từ năm 2020).

c) Giải trình

- Nhiệm vụ công bố kịp thời, đầy đủ TTHC, danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết các cấp chính quyền địa phương; công khai TTHC (*niêm yết, cập nhật, đăng tải công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, trên Cổng/Trang thông tin thành phần của từng cơ quan, địa phương*) được quy định tại các văn bản: Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (được sửa đổi, bổ sung); 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 TTHC; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát TTHC và Quyết định số 39/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi.

- Nhiệm vụ này, năm 2022 Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh đôn đốc, giao nhiệm vụ các sở, ban ngành và địa phương tại Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 28/01/2022 về việc ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2022 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và khoản 2 Điều 6 Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử

tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 39/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020 của UBND tỉnh và yêu cầu rà soát, chuẩn hóa dữ liệu TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tại Công văn số 6337/UBND-TTHC ngày 13/12/2022, Công văn số 679/VP-TTHC ngày 28/4/2022. Đồng thời, tại các quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh đã giao nhiệm vụ cụ thể về công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các sở, ban ngành và địa phương.

- Lý do chưa hoàn thành nhiệm vụ:

+ Việc cập nhật, công khai TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tuy đã rất cố gắng trong thời gian qua nhưng vẫn chưa kịp thời, có sơ suất thuộc trách nhiệm theo dõi của Văn phòng UBND tỉnh, cụ thể là chưa thực hiện tốt công tác cập nhật, tích hợp, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và rà soát, kiểm tra lại (hậu kiểm) việc đăng tải công khai dữ liệu TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh của 19 sở, ban ngành và 13 huyện, thị xã, thành phố (*dữ liệu của gần 2.000 TTHC rất lớn, trong khi TTHC thường xuyên bị sửa đổi, bổ sung, thay thế nên việc theo dõi rà soát tương đối khó khăn; bên cạnh đó, hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia còn thiếu nhiều tính năng hỗ trợ nên việc tra cứu khó khăn, tìm kiếm mã số TTHC cũ không thấy nên bị sót, dẫn đến việc cập nhật, công khai dữ liệu TTHC bị kéo dài ngoài mong muốn. Theo đánh giá của Hội đồng thẩm định Trung ương thì năm 2022 chỉ có 04 địa phương đạt điểm tối đa ở tiêu chí công bố, cập nhật công khai TTHC, có rất nhiều tỉnh bị trừ điểm như: Hải Phòng, Hà Nội, Gia Lai, Khánh Hòa, Phú Yên...).*

+ Việc theo dõi, kiểm tra thực hiện cập nhật, đăng tải công khai dữ liệu của một số TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh còn chưa đầy đủ, kịp thời theo quy định và có sơ suất thuộc trách nhiệm của Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông (vấn đề này Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên theo dõi, đôn đốc các cơ quan).

d) Giải pháp

- Về công khai kịp thời, đầy đủ TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Văn phòng UBND tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phân quyền thực hiện cập nhật, đăng tải công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các sở, ban ngành trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố; còn Văn phòng UBND tỉnh thực hiện đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra lại việc cập nhật để đảm bảo tính kịp thời, đầy đủ theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 15 Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia kèm theo Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

- Về công khai TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh: Văn phòng UBND tỉnh tiếp tục đôn đốc các sở, ban ngành thông kê, tham mưu kịp thời, đầy đủ trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý và thực hiện theo dõi, kiểm tra việc cập nhật, đăng tải công khai kịp thời, đầy đủ nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, trên Cổng/Trang thông tin điện tử.

3. Đối với tiêu chí thành phần “3.2.3. Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC”

a) Bị trừ: 0.205 điểm.

b) Lý do:

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt 60,66%, chưa đảm bảo 100% theo quy định.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính các cấp tại địa phương tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Cổng dịch vụ công của tỉnh đạt 98,38%, chưa đảm bảo 100% theo quy định.

c) Giải trình

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa đạt 100% là do:

+ Thực hiện quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và để đáp ứng yêu cầu kỹ thuật trong việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; ngày 13/6/2022, tỉnh triển khai thực hiện phần mềm mới là Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (thay phần mềm IGate 1.0 hiện đang sử dụng bằng phiên bản IGate 2.0 để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ mới). Tuy nhiên, số lượng hồ sơ đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thấp hơn số lượng hồ sơ tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh là do lỗi Hệ thống tỉnh (khi nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đưa vào sử dụng ngày 13/6/2022 và trong quá trình thực hiện thì một số mã TTHC trên Hệ thống tỉnh chưa thống nhất với Cổng Dịch vụ công quốc gia).

+ Theo quy định thì 100% tiến độ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh phải được đồng bộ và công khai đầy đủ, kịp thời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tức là nếu tính từ ngày 13/6/2022 đến ngày 14/12/2022 thì số hồ sơ phải đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: 291.029 hồ sơ.

+ Bên cạnh đó, số lượng hồ sơ được tiếp nhận trên phần mềm cũ (Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh) từ ngày 15/12/2021 đến ngày 12/6/2022 (cụ thể, số lượng $(538.651 - 291.029) = 247.622$ hồ sơ), do lỗi kỹ thuật của Hệ thống tỉnh nên không đồng bộ được trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Do đó sau khi giải trình, Hội đồng thẩm định Trung ương thống nhất tính tỷ lệ hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia **kể từ ngày 13/6/2022 đến ngày 14/12/2022 theo phần mềm Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh phiên bản mới**, cụ thể: $(176.542/291.029) * 0,5 = 0,3033$ điểm (chưa đạt tối đa 0,5 điểm).

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính các cấp tại địa phương tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Cổng DVC của tỉnh chưa đạt 100% là do:

+ Số lượng hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính các cấp tại tỉnh Quảng Ngãi tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết

TTHC của tỉnh: **538.651** hồ sơ; số lượng hồ sơ TTHC còn lại do cơ quan hành chính các cấp tại tỉnh Quảng Ngãi tiếp nhận, giải quyết được công khai trên các Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ, ngành.

+ Tuy nhiên, số hồ sơ này được hiển thị tại tab “Thống kê” trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được Hội đồng thẩm định Trung ương ghi nhận là **529.924** hồ sơ đã xử lý, tức là ít hơn **8.728 hồ sơ** so với số hồ sơ thống kê trong Hệ thống tỉnh; nguyên nhân, là do một số hồ sơ trên phần mềm cũ (Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh) không thể đồng bộ qua phần mềm mới (Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh) nên dẫn đến việc hiển thị số lượng hồ sơ tiếp nhận tại tab “Thống kê” của Hệ thống mới có sự chênh lệch số liệu.

Do đó, Hội đồng thẩm định Trung ương xác định tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính các cấp tại địa phương tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh: $(529.924/538.651)*0,5 = \mathbf{0,4919}$ điểm (chưa đạt tối đa 0,5 điểm).

d) Giải pháp

Năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh đã giao Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp cơ quan liên quan kiểm tra, khắc phục và hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh phiên bản 2.0 để đảm bảo 100% hồ sơ TTHC được đồng bộ, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và 100% hồ sơ TTHC do cơ quan hành chính các cấp tại địa phương tiếp nhận, giải quyết được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tại Công văn số: 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023; 1659/UBND-TTHC ngày 17/4/2023.

4. Đối với tiêu chí thành phần “3.4. Kết quả giải quyết TTHC”

a) Bị trừ: 0,08 điểm.

b) Lý do: Tỷ lệ hồ sơ TTHC do cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận trong năm **chưa được giải quyết đúng hạn 100%**. Vì vậy, Văn phòng UBND tỉnh tự chấm giảm 0,08 điểm (cách chấm điểm theo quy định của Bộ Nội vụ: $(\text{số hồ sơ TTHC đã giải quyết đúng hạn}/\text{Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết trong năm}) * \text{điểm chuẩn}$).

c) Giải trình

Căn cứ chấm điểm là Báo cáo số 02/BC-UBND ngày 06/01/2023 của UBND tỉnh về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và kết quả chuẩn hóa, điện tử hóa chế độ báo cáo, triển khai Hệ thống thông tin báo cáo năm 2022 trên địa bàn tỉnh, thì năm 2022: Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn ở 03 cấp chính quyền là: Cấp tỉnh: **96,94%**; cấp huyện: **97,97%**; cấp xã: **99,64%**. Đây là trách nhiệm chung của các cơ quan, địa phương trong việc chủ trì, phối hợp thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định của pháp luật.

d) Giải pháp

- Người đứng đầu các sở, ban ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã chấn chỉnh, có giải pháp khắc phục tình trạng hồ sơ bị giải quyết trễ hạn.

- Văn phòng UBND tỉnh tăng cường kiểm soát tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ đúng thời hạn quy định, hạn chế số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn; gắn việc kiểm tra, truy trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị và địa phương, xử lý nghiêm những hành vi vi phạm quy định pháp luật về giải quyết TTHC theo 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 của tỉnh.

5. Đối với tiêu chí thành phần “7.3.6. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình; 7.3.7. Thực hiện thanh toán trực tuyến”

a) Bị trừ: 1,7575 điểm.

- Hồ sơ trực tuyến, bị trừ 0,7515 điểm.

- Thanh toán trực tuyến, bị trừ 1,006 điểm.

b) Lý do:

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh năm 2022 đạt 49,9%, cụ thể: $(42.151/84.470) * 1.5 = 0,7485$ điểm.

- Tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến: $(283/530) * 0.50 = 0,267$ điểm.

- Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến: $(115/283) * 0.5 = 0,2032$ điểm.

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến: $(4.200/88.168) * 0.5 = 0,0238$ điểm.

c) Giải trình:

Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến chủ yếu phát sinh tại Trung tâm Phục vụ-Kiểm soát TTHC tỉnh; ở cấp huyện, cấp xã phát sinh còn thấp, nhiều nơi không có phát sinh hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến so với tổng số hồ sơ tiếp nhận thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh. Vì vậy, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh và các sở, ngành làm việc tại Trung tâm đạt tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến cao nhưng khi cộng lại chia cho 3 cấp chính quyền thì còn thấp.

d) Giải pháp:

- Để tiếp tục tăng tỷ lệ hồ sơ phát sinh dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các Công văn số 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023 về việc 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, trong đó, giao chỉ tiêu cụ thể đến từng cơ quan, đơn vị địa phương có phát sinh hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và phấn đấu đạt tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến, thanh toán trực

tuyến tối thiểu **tăng 10% so với năm 2022** và Kế hoạch số 96/KH-UBND ngày 28/4/2023 về nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Quảng Ngãi năm 2023, trong đó đưa ra nhiều giải pháp, giao nhiệm vụ, chỉ tiêu cụ thể cho từng sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn.

- Văn phòng UBND tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh mời đại diện lãnh đạo và công chức của Cục Kiểm soát thủ tục hành chính (Văn phòng Chính phủ) về tập huấn để cung cấp, cập nhật, bổ sung thông tin, văn bản quy định mới, góp phần nâng cao nhận thức, kỹ năng, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức làm đầu mối tham mưu công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC các cấp trên địa bàn tỉnh, dự kiến giữa tháng 6 năm 2023.

Trên đây là báo cáo giải trình về các tiêu chí, tiêu chí thành phần bị trừ điểm theo nhiệm vụ được giao để xác định Chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh năm 2022 của tỉnh thuộc trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh, kính gửi Sở Nội vụ tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh - Trưởng Ban Chỉ đạo cải cách hành chính và nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh tỉnh./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các Sở: Nội vụ, Tư pháp,
Thông tin và Truyền thông;
- VPUB: CVP, PCVP, HCQT, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm