

BÁO CÁO

Tổng kết về kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2017 - 2020

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 107/UBND-NC ngày 09/01/2021 và đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 96/SNV-CCHC ngày 14/01/2021, Văn phòng UBND tỉnh tổng kết và báo cáo kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2017 - 2020, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

1. Về công tác chỉ đạo, điều hành cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC)

Thực hiện các quy định của Trung ương về CCHC nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC; đặc biệt triển khai Nghị quyết số 05-NQ/TU của Tỉnh ủy, UBND tỉnh trình HĐND tỉnh thông qua Nghị quyết số 34/2016/NQ-HĐND ngày 14/12/2016 về Đề án cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 - 2020; UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản¹ (Quyết định, Đề án,

¹ **UBND tỉnh ban hành:** Quyết định số 173/QĐ-UBND ngày 24/02/2017 phê duyệt Đề án cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 - 2020; Quyết định số 205/QĐ-UBND ngày 13/3/2017 ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 05/12/2016 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 - 2020; Quyết định số 418/QĐ-UBND ngày 12/6/2017 về Quy chế phối hợp giữa các cơ quan liên quan trong việc tiếp nhận, giải quyết các thủ tục liên quan đến lĩnh vực đất đai; Quyết định số 19/2018/QĐ-UBND ngày 10/8/2018 ban hành Quy định trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 960/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của cán bộ, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 961/QĐ-UBND ngày 14/11/2018 ban hành Quy định kiểm tra hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành: Các Quyết định ban hành kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC: 267/QĐ-UBND ngày 23/02/2017; 199/QĐ-UBND ngày 30/01/2018; Quyết định số 169/QĐ-UBND ngày 30/01/2019; 137/QĐ-UBND ngày 03/02/2020; Chỉ thị số 02/CT-UBND ngày 24/02/2017 về tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong cải cách TTHC; Quyết định số 416/QĐ-UBND ngày 13/3/2017 về kế hoạch phát động phong trào thi đua đẩy mạnh cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC năm 2017; Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 11/10/2017 về tiếp tục đẩy mạnh công tác cải cách hành chính; nâng cao Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI) của tỉnh giai đoạn 2017 - 2020; Chỉ thị số 19/CT-UBND ngày 07/12/2018 về nâng cao chất lượng giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Công văn số 2387/UBND-KSTTHC ngày 28/5/2020 về việc triển khai

Kế hoạch, Chỉ thị ...) chỉ đạo, điều hành tổ chức triển khai thực hiện Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ và cụ thể hóa, thể chế hóa triển khai Nghị quyết 05 của Tỉnh ủy, Nghị quyết số 34/2016/NQ-HĐND của HĐND tỉnh về công tác cải cách TTHC, hoạt động kiểm soát TTHC, cũng như kiện toàn lại bộ máy² hoạt động và đầu mối³ kiểm soát TTHC; trong đó quy định những công việc cụ thể giao cho các sở, ban ngành, địa phương cần phải triển khai thực hiện theo lộ trình đề ra từng năm và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc triển khai thực hiện. Trên cơ sở đó, các sở, ban ngành, địa phương đã tổ chức phổ biến, quán triệt cho công chức, viên chức, người lao động và ban hành văn bản triển khai thực hiện cụ thể, đề ra các nhiệm vụ trọng tâm của ngành, địa phương mình để làm cơ sở thực hiện.

2. Về kiểm soát TTHC

a) Về kiểm soát ban hành quy định TTHC:

Việc cho ý kiến, đánh giá tác động và thẩm định các quy định TTHC trong văn bản quy phạm pháp luật của HĐND tỉnh, UBND tỉnh được các sở, ban ngành và địa phương phối hợp cơ bản thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ và các văn bản quy định có liên quan.

b) Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định của Chính phủ, UBND tỉnh:

- Thực hiện quy định về rà soát, đơn giản hóa TTHC tại các văn bản của Chính phủ, bộ ngành Trung ương, nhất là Nghị quyết số 34/2016/NQ-HĐND ngày 14/12/2016 của HĐND tỉnh, Quyết định số 205/QĐ-UBND ngày 13/3/2017 của UBND tỉnh ban hành kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 05/12/2016 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 - 2020; hàng năm, Chủ tịch UBND tỉnh đều ban hành Kế hoạch⁴ rà soát, đánh giá TTHC để xác định các nhóm quy định, TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết các cấp chính quyền địa phương, giao trách nhiệm cho các sở, ban ngành và UBND cấp huyện tổ chức triển khai thực hiện và chủ động quyết định việc rà soát các TTHC thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, địa phương mình; trong đó yêu cầu các sở, ban ngành, UBND cấp huyện xây dựng kế hoạch rà soát cụ thể phù hợp với tình hình, điều kiện thực tế của từng cơ quan, đơn vị và địa phương gắn với mục tiêu cắt giảm tối thiểu 10% chi phí tuân thủ TTHC mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi thực hiện TTHC và phân đầu

thực hiện Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020 - 2025.

² Công văn số 5567/UBND-NC ngày 12/9/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tham mưu UBND tỉnh thực hiện tổ chức lại Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng UBND tỉnh trên cơ sở chuyển giao Phòng kiểm soát TTHC thuộc Sở Tư pháp; Quyết định số 695/QĐ-UBND ngày 03/10/2017 của UBND tỉnh về việc tổ chức lại Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng UBND tỉnh trên cơ sở chuyển giao Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Sở Tư pháp về Văn phòng UBND tỉnh.

³ Quyết định số 866/QĐ-UBND ngày 09/5/2017; 383/QĐ-UBND ngày 07/3/2018; 791/QĐ-UBND ngày 07/6/2019; Quyết định số 1828/QĐ-UBND ngày 03/12/2020.

⁴ Kế hoạch số: 1287/KH-UBND ngày 13/3/2017; 16/KH-UBND ngày 30/01/2018; 18/KH-UBND ngày 11/02/2019; 22/KH-UBND ngày 11/02/2020.

rút ngắn 30% thời gian giải quyết TTHC so với khung thời gian quy định chung của Trung ương.

- Qua rà soát, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 12 quyết định⁵ phê duyệt Danh mục TTHC được rút ngắn thời gian giải quyết từ 30 - 60% so với quy định pháp luật đối với 245 TTHC trong 27 lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của 07 Sở: Thông tin và Truyền thông, Công Thương, Xây dựng, Y tế, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Giao thông vận tải, Khoa học và Công nghệ và Lao động - Thương binh và Xã hội.

Bên cạnh đó, thống nhất việc rút ngắn thời gian giải quyết đối với một số thủ tục thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của Công an tỉnh áp dụng trên địa bàn tỉnh, cụ thể: Thủ tục cấp mới Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh trật tự (từ 05 ngày làm việc xuống còn 03 ngày làm việc); thủ tục cấp đổi, cấp lại Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh trật tự (từ 04 ngày làm việc xuống còn 02 ngày làm việc) (*Công văn số 1183/UBND-KSTTHC ngày 08/3/2018*).

c) Việc công bố TTHC, danh mục TTHC theo quy định:

- Về công bố TTHC, danh mục TTHC:

Thực hiện quy định về công bố TTHC, công bố danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, bãi bỏ TTHC tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và các quyết định công bố TTHC của bộ, ngành Trung ương, các sở, ban ngành phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành đầy đủ các quyết định⁶ công bố TTHC, công bố danh mục TTHC mới ban hành, TTHC được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, TTHC bị bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý của 18 sở, ban ngành và UBND cấp huyện, UBND cấp xã và một số cơ quan hoạt động trên địa bàn cấp huyện của tỉnh Quảng Ngãi. Từ năm 2017, tỉnh Quảng Ngãi đã hoàn thành việc công bố chuẩn hóa lại TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban ngành trên địa bàn tỉnh, cụ thể đã công bố 1544 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý của các sở, ban ngành, 295 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và 120 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Về công bố danh mục TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp và danh mục TTHC tiếp nhận trực tuyến và qua dịch vụ bưu chính:

Thực hiện quy định của Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, tỉnh Quảng Ngãi đã lồng ghép việc công bố danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp chính quyền địa phương, TTHC tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến và qua dịch vụ bưu chính với công bố danh mục TTHC mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế và TTHC bị bãi bỏ theo quy định tại Thông

⁵ 10 Quyết định số: 2531/QĐ-UBND ngày 28/12/2017, 771/QĐ-UBND ngày 17/5/2018, 1461/QĐ-UBND ngày 23/8/2018, 1486/QĐ-UBND ngày 31/8/2018, 2093/QĐ-UBND ngày 23/11/2018, 952/QĐ-UBND ngày 08/7/2019; 1076/QĐ-UBND ngày 01/8/2019; 1757/QĐ-UBND ngày 19/11/2019; 1901/QĐ-UBND ngày 10/12/2019; 540/QĐ-UBND ngày 17/4/2020; 1265/QĐ-UBND ngày 26/8/2020; 1854/QĐ-UBND ngày 07/12/2020.

⁶ Cụ thể, năm 2017: 27 quyết định; năm 2018: 29 quyết định; năm 2019: 18 quyết định và năm 2020: 18 quyết định.

tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, cụ thể đã phê duyệt⁷ và đưa 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 16/16 sở vào thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của Ban) và 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, cấp xã.

d) Việc cập nhật dữ liệu, công khai TTHC:

- Về đăng nhập dữ liệu TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC: Thực hiện quy định về nhập, đăng tải công khai kịp thời TTHC được công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, hàng năm đều thực hiện đầy đủ việc tích hợp, nhập nội dung TTHC và đăng tải công khai hầu hết các TTHC sau khi Chủ tịch UBND tỉnh công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Hiện nay, đã hoàn thành việc tích chọn, nhập và kết nối dữ liệu các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị vào Hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, thường xuyên cập nhật để rà soát, chuẩn hóa TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết khi có sự thay đổi.

- Về công khai TTHC: Thực hiện quy định công khai TTHC, Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn các sở, ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã và các cơ quan, đơn vị có tiếp nhận, trả kết quả TTHC trên địa bàn tỉnh thực hiện niêm yết, công khai, minh bạch bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị theo đúng quy định pháp luật. Các TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố, đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh và trên Cổng thông tin thành phần của các sở, ban ngành, địa phương; đồng thời thường xuyên cập nhật, niêm yết công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định bằng bản giấy trên bảng treo tường, đóng tập đặt trên kệ, màn hình điện tử tại nơi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết (Bộ phận Một cửa của Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi, UBND cấp huyện và UBND cấp xã) và tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; thường xuyên cập nhật chuẩn hóa TTHC, đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn).

Đồng thời với niêm yết TTHC, các cơ quan, đơn vị và địa phương thực hiện niêm yết bảng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính để đảm bảo quyền được phản ánh, kiến nghị của người dân khi thực hiện TTHC.

đ) Tình hình, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị: Có số liệu tại Phụ lục kèm theo.

⁷ Cấp tỉnh: ban hành 03 quyết định phê duyệt Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 16 Sở (Quyết định số: 378/QĐ-UBND ngày 05/3/2018, 907/QĐ-UBND ngày 08/6/2018, 2267/QĐ-UBND ngày 10/12/2018); cấp huyện: 04 quyết định phê duyệt danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện (Quyết định số: 542/QĐ-UBND ngày 04/4/2018, 502/QĐ-UBND ngày 02/4/2018, 673/QĐ-UBND ngày 03/5/2018 và được thay thế bởi Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018); cấp xã: Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018.

2. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

a) Tình hình triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP:

- Chỉ đạo các sở, ban ngành và địa phương thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP trên địa bàn tỉnh (*Công văn số 3526/UBND-KSTTHC ngày 19/6/2018*); xây dựng Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ (*Quyết định số 1523/QĐ-UBND ngày 06/9/2018*).

- Về ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa: Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 về việc quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 753/QĐ-UBND ngày 01/10/2019 của UBND tỉnh về việc quy định thu phí, lệ phí bằng biên lai tự in trong giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Về ban hành quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh: UBND tỉnh ban hành lại Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (*Quyết định số 39/2020/QĐ-UBND ngày 29/12/2020*).

b) Về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (gọi tắt là Trung tâm):

- Trung tâm được thành lập vào tháng 7/2017 (*Quyết định số 1318/QĐ-UBND ngày 17/7/2017*), đi vào hoạt động từ ngày 04/4/2018; làm đầu mối trung gian thực hiện kiểm soát việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết hơn 1.400 TTHC thuộc thẩm quyền của 16/16 sở thuộc UBND tỉnh; ngày 01/7/2019, để đẩy mạnh hoạt động cải cách TTHC về lĩnh vực đất đai, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo chuyển toàn bộ 38 TTHC về đất đai, đăng ký biện pháp bảo đảm, bảo vệ môi trường do hộ gia đình, cá nhân thực hiện trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi hiện đang được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm hành chính công thành phố Quảng Ngãi (cấp huyện) sang thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi.

- Trung tâm được đầu tư, trang bị hiện đại, trở thành đầu mối tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả hiện đại và chuyên nghiệp nhất của tỉnh; hàng ngày đón tiếp tư vấn, hướng dẫn nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết cho hơn 600 lượt người; phối hợp với Bưu điện thực hiện việc nhận, chuyển phát hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục theo yêu cầu người dân; Ngân hàng Vietcombank thu hộ phí, lệ phí, thuế, giá dịch vụ giúp tổ chức, công dân thuận tiện khi đến thực hiện TTHC. Tất cả hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC đều được công khai tại Trung tâm và trên Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (<https://motcua.quangngai.gov.vn>); Trung tâm đưa vào ứng dụng các tiện ích để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức như tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ nhanh qua mạng Zalo, gửi tin nhắn SMS, nhắn tin thông báo tự động từ tổng

đài của Trung tâm khi có kết quả giải quyết trước hạn hoặc quá hạn, đề nghị bổ sung hồ sơ... .

- Các hồ sơ liên thông liên quan đến tổ chức, doanh nghiệp về lĩnh vực đầu tư, đất đai, khoáng sản, đất đai, môi trường, xây dựng... được tiếp nhận tại Trung tâm sau khi chuyển về các sở thẩm định, khi trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định thì hồ sơ được chuyển về lại Trung tâm để kiểm soát, chuyển về Văn phòng UBND tỉnh tham mưu trình UBND tỉnh xem xét, giải quyết; tất cả quy trình xử lý trên giấy đều được thể hiện trên phần mềm quản lý, đa số hồ sơ được giải quyết trước thời hạn (*trong vòng 03 ngày làm việc trở lại*), được tổ chức, doanh nghiệp hài lòng và đánh giá cao.

- Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ: Một số sở đã thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ, cụ thể hồ sơ TTHC cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn và TTHC trong lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

c) Về Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, cấp xã:

- Thực hiện Đề án thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện của tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định 415/QĐ-UBND ngày 09/6/2017*), Chủ tịch UBND tỉnh đã thành lập⁸ và phê duyệt danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm hành chính công cấp huyện đối với 03/14 huyện, thành phố: Đức Phổ, Sơn Hà và thành phố Quảng Ngãi.

- Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Quyết định số 1523/QĐ-UBND ngày 06/9/2018 và Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo các địa phương thành lập, hoàn thiện và tổ chức thực hiện Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh (bao gồm Trung tâm hành chính công của 03 huyện, thành phố: Đức Phổ, Sơn Hà và thành phố Quảng Ngãi); hiện nay trên toàn tỉnh có 13/13 Bộ phận Một cửa thuộc UBND các huyện, thị xã, thành phố và 173/173 Bộ phận Một cửa thuộc UBND các xã, phường, thị trấn và công bố⁹ Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh. Đồng thời, UBND thành phố Quảng Ngãi và huyện Sơn Hà đã chủ động, phối hợp với Công an cấp huyện đưa nhóm TTHC thuộc lĩnh vực cấp, quản lý chứng minh nhân dân (cấp, cấp lại, đổi Chứng minh nhân dân (9 số)) vào thực hiện tiếp nhận, trả kết quả ngay tại Bộ phận Một cửa.

d) Phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC:

⁸ Quyết định số 1940/QĐ-UBND ngày 23/10/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm hành chính công thành phố Quảng Ngãi; Quyết định số 2308/QĐ-UBND ngày 30/11/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm hành chính công huyện Sơn Hà; Quyết định số 2518/QĐ-UBND ngày 27/12/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm hành chính công huyện Đức Phổ. **Phê duyệt danh mục TTHC:** Quyết định số 673/QĐ-UBND ngày 03/05/2018; Quyết định số 542/QĐ-UBND ngày 04/4/2018; Quyết định số 502/QĐ-UBND ngày 02/4/2018.

⁹ Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018; Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018.

Thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Quyết định số 1523/QĐ-UBND ngày 06/9/2018 và Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018, UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban ngành phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và UBND cấp huyện thường xuyên cập nhật, thống kê xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC để tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt thuộc thẩm quyền tiếp nhận, trả kết quả giải quyết của 03 cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh (*Công văn số: 2069/UBND-KGVX ngày 26/4/2019, 2322/UBND-KSTTHC ngày 13/5/2019*) và Văn phòng UBND tỉnh đôn đốc, hướng dẫn thực hiện (*Công văn số 920/VP-KSTTHC ngày 21/6/2019*); cụ thể đã cơ bản hoàn thành phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền các sở và UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

đ) Việc đưa TTHC ngành dọc thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa:

Thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đồng tại địa phương đưa ra tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã; Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh và địa phương đã phối hợp tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt¹⁰ 32 TTHC của ngành dọc vào thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp.

e) Về tình hình, kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4:

- Chủ tịch UBND tỉnh ban hành văn bản¹¹ triển khai và phê duyệt lộ trình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh. Trước năm 2017, tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên địa bàn tỉnh chưa hiệu quả, chưa thực chất. Nguyên nhân, việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh vẫn chưa được theo dõi, kiểm soát về tình hình, kết quả thực hiện.

- Sau khi Trung tâm Phục vụ hành chính công đi vào hoạt động (từ ngày 04/4/2018), triển khai thực hiện Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, tổng số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cung cấp trên địa bàn tỉnh là hơn 350 TTHC, được thực hiện trên 08 phần mềm của Chính phủ, các

¹⁰ Danh mục 10 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh đưa ra tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 06 TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của Công an tỉnh đưa ra tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện (*Quyết định số 1745/QĐ-UBND ngày 19/11/2020*); 07 TTHC trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm xã hội tỉnh đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (*Quyết định số 1904/QĐ-UBND ngày 14/12/2020*) và 09 TTHC trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết của Bảo hiểm xã hội tỉnh đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 1905/QĐ-UBND ngày 14/12/2020*).

¹¹ Kế hoạch số 6790/KH-UBND ngày 03/11/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 trong các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi năm 2017 - 2018; Công văn số 5109/UBND-KGVX ngày 24/8/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 được phê duyệt tại Quyết định số: 846/QĐ-TTg ngày 09/6/2017, 877/QĐ-TTg ngày 18/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

Bộ và UBND tỉnh Quảng Ngãi, gồm: <https://dichvucong.gov.vn> (Công dịch vụ công Quốc gia), ltp.moj.gov.vn (Bộ Tư pháp), dangkyquamang.dkkd.gov.vn (Bộ Kế hoạch và Đầu tư), qlvt.mt.gov.vn, vns.w.gov.vn, dichvucong.gplx.gov.vn (Bộ Giao thông vận tải), Dvc.vieclamvietnam.gov.vn (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội) và motcua.quangngai.gov.vn (UBND tỉnh).

Hiện nay, số hồ sơ¹² được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi tăng đều qua các năm, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ hiện nay đạt khoảng hơn 20%, chủ yếu phát sinh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, tập trung vào các lĩnh vực như: Xúc tiến thương mại; thủy sản (đăng ký tàu cá; cấp giấy phép khai thác thủy sản, gia hạn giấy phép khai thác thủy sản); chăn nuôi và thú y; thành lập và hoạt động của doanh nghiệp; đường bộ (cấp đổi phù hiệu xe); việc làm - an toàn lao động (Cấp/cấp lại giấy phép lao động cho người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam); lý lịch tư pháp... .

- Triển khai thực hiện xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban ngành và địa phương thực hiện các nhiệm vụ rà soát, chuẩn hóa dữ liệu TTHC; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi với Cổng Dịch vụ công quốc gia; hoàn thiện, chuẩn hóa, tích hợp để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (Công văn số: 6042/UBND-KSTTHC ngày 04/11/2019, 5918/UBND-HCC ngày 29/10/2019); chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và phản ánh, kiến nghị được gửi từ Cổng dịch vụ công quốc gia (Công văn số 6965/UBND-HCC ngày 26/12/2019). Đến nay, tỉnh Quảng Ngãi đã đăng tải công khai và kết nối dữ liệu của 1.573 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 03 cấp chính quyền trên Cổng dịch vụ công Quốc gia; thực hiện ký cam kết đồng hành cùng Văn phòng Chính phủ trong việc xây dựng, vận hành, phát triển Cổng Dịch vụ công Quốc gia phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Văn bản số 01/CK-UBND ngày 06/12/2019 và hiện đang tiếp tục rà soát, lựa chọn TTHC đưa vào thực hiện trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Bên cạnh đó, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban ngành và địa phương tăng cường việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến, nộp và nhận kết quả qua đường bưu điện để góp phần phòng ngừa dịch bệnh Covid-19, cũng như đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 trên địa bàn tỉnh (Công văn số 572/UBND-HCC ngày 17/02/2020).

g) Về triển khai tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính:

Thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo¹³ và công bố¹⁴ danh mục TTHC tiếp

¹² Số mới tiếp nhận trực tuyến: Năm 2017: 1.868 hồ sơ, năm 2018: 2.104 hồ sơ, năm 2019: 7.608 hồ sơ, năm 2020: 16.134 hồ sơ.

¹³ Công văn số 502/UBND-KGVX ngày 25/01/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phối hợp tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; Công văn số 3839/UBND-NC ngày 27/6/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; Công văn số 5863/UBND-KGVX ngày 25/9/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải

nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính và dịch vụ bưu chính công ích và số lượng¹⁵ hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết phát sinh tăng lên qua mỗi năm tập trung vào các lĩnh vực: Lý lịch tư pháp; xúc tiến thương mại; đường bộ (cấp đổi giấy phép lái xe)...; hiện nay, tỉnh Quảng Ngãi đang triển khai thí điểm việc Bưu điện tỉnh được tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay thế cho một số cơ quan có số lượng hồ sơ giao dịch ít, giúp giải quyết tình trạng lãng phí thời gian, biên chế cho một số cơ quan có số lượng hồ sơ giao dịch phát sinh thấp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

h) Thực hiện công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC và xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết TTHC:

- Công khai tiến độ, kết quả giải quyết:

+ Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của 16 sở tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được cập nhật và công khai trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi (*tại các mục “Thông báo hồ sơ đã giải quyết, Thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ, Thông báo tạm dừng giải quyết, Thông báo trả hồ sơ không giải quyết”, địa chỉ: <https://motcua.quangngai.gov.vn>*) và gửi tin nhắn SMS thông báo tự động từ tổng đài của Trung tâm đến chủ hồ sơ khi có kết quả giải quyết trước hạn, thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, thông báo trả hồ sơ không giải quyết, thông báo bổ sung hồ sơ. Đồng thời, tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ nhanh qua mạng Zalo, qua Cổng Dịch vụ công của tỉnh hoặc qua tổng đài điện thoại Trung tâm.

+ Riêng đối với các nhóm TTHC thuộc các lĩnh vực: Đăng ký kinh doanh (đăng ký và thành lập doanh nghiệp), đường bộ (cấp phù hiệu và cấp mới, cấp đổi giấy phép lái xe) và việc làm - an toàn lao động (Cấp mới, cấp lại giấy phép lao động cho người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam) được thực hiện tại các phần mềm của các Bộ: dangkyquamang.dkkd.gov.vn (Bộ Kế hoạch và Đầu tư), qlvt.mt.gov.vn hoặc vns.w.gov.vn (Bộ Giao thông vận tải), Dvc.vieclamvietnam.gov.vn (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội).

- Thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn: Đối với hồ sơ bị giải quyết quá thời hạn quy định, chủ yếu 16 sở, đơn vị tiếp nhận tại Trung tâm thực hiện việc thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả để tổ chức, cá nhân biết; đồng thời thông báo xin lỗi được cập nhật vào phần mềm Cổng Dịch vụ công

quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; Công văn số 1167/UBND-KSTTHC ngày 07/3/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện chỉ đạo của Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình.

¹⁴ Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục 419 TTHC được thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích (*Quyết định số 2157/QĐ-UBND ngày 09/11/2017*), danh mục 885 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan cấp tỉnh (*Quyết định số 1418/QĐ-UBND ngày 01/8/2017*), 49 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện và 03 TTHC thuộc thẩm quyền UBND cấp xã thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính (*Quyết định số 1417/QĐ-UBND ngày 01/8/2017*) và hiện nay, đã thông kê và phê duyệt lại 473 TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích (*Quyết định số 1476/QĐ-UBND ngày 30/9/2020*).

¹⁵ Năm 2019, tiếp nhận hồ sơ nộp qua đường bưu điện 2.450 hồ sơ, phối hợp với Bưu điện thực hiện chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua đường bưu điện 6.843 hồ sơ; quý I/2020, tiếp nhận 345 hồ sơ nộp qua đường bưu điện và phối hợp với Bưu điện thực hiện chuyển trả kết quả giải quyết TTHC qua đường bưu điện 2.045 hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

- Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi và đăng tải công khai tại mục “*Thông báo xin lỗi hồ sơ trễ hạn*”, địa chỉ: <https://motcua.quangngai.gov.vn/thong-bao-ho-so-tre-hen> và hệ thống tổng đài của Trung tâm cũng tự động nhắn tin xin lỗi gửi đến tổ chức, cá nhân.

i) Về đánh giá chất lượng giải quyết TTHC:

Tổ chức, cá nhân đều thực hiện TTHC đều hài lòng và đánh giá cao thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên trong việc hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm, còn đối với Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã vẫn chưa thực hiện hoặc thực hiện hình thức đối phó; việc đánh giá¹⁶ mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị được thực hiện qua thiết bị Tablet hoặc Phiếu đánh giá đặt tại quầy tiếp nhận hồ sơ hoặc có thể đánh giá mức độ hài lòng qua Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, tại địa chỉ: <https://motcua.quangngai.gov.vn/danh-gia>.

k) Tình hình, kết quả đề xuất các TTHC thực hiện liên thông:

- Đã triển khai thực hiện 15 nhóm TTHC liên thông: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phí theo Quyết định số 1380/QĐ-TTg ngày 18/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ (*Quyết định số 1215/QĐ-UBND ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh, Quyết định số 728/QĐ-UBND ngày 24/5/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh*) và 02 nhóm TTHC liên thông: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi theo Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT (*Quyết định số 1509/QĐ-UBND ngày 15/10/2019*).

- Đẩy mạnh hoạt động cải cách TTHC về lĩnh vực đất đai, tỉnh Quảng Ngãi đã thực hiện liên thông các TTHC về đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường (Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố Quảng Ngãi), UBND thành phố Quảng Ngãi với thủ tục khai báo, đăng ký thuế thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục thuế trên phần mềm, việc nhận thông báo thuế và nộp thuế ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (*Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 28/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh*).

- Các hồ sơ liên thông về lĩnh vực đầu tư, đất đai, môi trường, khoáng sản,.. đều được thực hiện liên thông trình UBND tỉnh thông qua đầu mối Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo quy trình nội bộ được phê duyệt (*Công văn số 605/VP-HCC ngày 10/5/2018*).

3. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính và tình hình, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị

¹⁶ Năm 2019: có 26.294 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó mức độ rất hài lòng và hài lòng 26.259 lượt (99,86%); năm 2020: có 42.697 lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó đánh giá rất hài lòng và đánh giá hài lòng là 42.617 lượt (99,8%); đánh giá bình thường: 75 lượt (0,2%); đánh giá không hài lòng: 01 lượt.

- Thực hiện Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và các văn bản có liên quan của Trung ương, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành các văn bản¹⁷ triển khai kịp thời, hiệu quả và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện việc tiếp nhận¹⁸, phân loại để xử lý kịp thời và công khai kết quả¹⁹ xử lý theo quy định, những trường hợp chậm giải quyết đều được nhắc nhở, đôn đốc kịp thời. Bên cạnh xử lý bằng văn bản, nhiều phản ánh, kiến nghị của người dân, Văn phòng UBND tỉnh (Sở Tư pháp trước năm 2018) được giao nhiệm vụ chủ động xử lý nhanh nhiều trường hợp thông qua đường dây nóng kết nối với người làm đầu mối kiểm soát TTHC tại các cơ quan, người đứng đầu cơ quan giải quyết ngay tại chỗ nhiều trường hợp phản ánh về hành vi, thái độ của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết TTHC, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết phản ánh cho công dân và hạn chế phát sinh đơn thư phản ánh.

- Tiếp nhận, xử lý và công khai trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ: Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo²⁰ Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện nghiêm túc việc xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi từ Cổng Dịch vụ công quốc gia; các cơ quan, đơn vị có liên quan đã tiếp nhận tài khoản quản lý và phân công công chức thường xuyên kiểm tra, theo dõi xử lý và cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên hệ thống của Cổng Dịch vụ công quốc gia; tiếp nhận 14 phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển đến trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đã tham mưu trả lời và công khai 14/14 phản ánh, kiến nghị đúng theo quy định.

4. Về kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC, hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC, tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa

- Hàng năm, Chủ tịch UBND tỉnh đều ban hành Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC (*Kế hoạch số 987/KH-UBND ngày 28/02/2017; Kế hoạch số 31/KH-UBND ngày 05/3/2018; Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 14/02/2019; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 11/02/2020*) chỉ đạo các cơ quan chức năng thường xuyên kiểm tra định kỳ, đột xuất công tác kiểm soát TTHC, hoạt động tiếp nhận và giải quyết TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa tại một số cơ quan, địa phương theo đúng quy

¹⁷ Công văn số 6965/UBND-HCC ngày 26/12/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến và phản ánh, kiến nghị được gửi từ Cổng Dịch vụ công quốc gia; Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*thay thế Quyết định số 48/2014/QĐ-UBND ngày 07/10/2014 của UBND tỉnh*).

¹⁸ Tiếp nhận thông qua các hình thức sau: Văn bản (gồm văn bản giấy gửi đến Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi và văn bản dưới dạng thư điện tử gửi qua địa chỉ: pakn@quangngai.gov.vn); trực tiếp qua điện thoại đường dây nóng (0255 3718200); trực tiếp tại trụ sở nơi tiếp công dân; thông qua việc tổ chức lấy ý kiến; tại mục “Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia hoặc gửi phản ánh, kiến nghị qua mạng xã hội được cho phép thực hiện.

¹⁹ Tiếp nhận và chuyển xử lý hơn 589 phản ánh về hành vi hành chính liên quan đến các lĩnh vực: đất đai, tranh chấp đất đai, hộ tịch, chứng thực, khen thưởng, người có công, bảo trợ xã hội ... và đã xử lý xong (Năm 2020: 199 phản ánh, năm 2019: 187 phản ánh, năm 2018: 151 phản ánh, năm 2017: 52 phản ánh).

²⁰ Công văn số 6965/UBND-HCC ngày 26/12/2019 về việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến và phản ánh, kiến nghị được gửi từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

định tại Quyết định số: 961/QĐ-UBND ngày 14/11/2018, số 401/QĐ-UBND ngày 16/12/2015 của UBND tỉnh và quy định pháp luật hiện hành.

- Qua kiểm tra, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành thông báo kết luận kiểm tra và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các sở và địa phương chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, sai sót như: Ban hành văn bản hướng dẫn việc thực hiện TTHC trái quy định; giải quyết TTHC quá hạn, tự ý thu thêm nhiều văn bản, giấy tờ và tự ý đặt ra yêu cầu điều kiện trong giải quyết TTHC; giải quyết TTHC không đúng hình thức quy định của pháp luật; tự quy định thời gian tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân thực hiện vào các ngày thứ 2, thứ 4 và thứ 6 trong tuần; đặt ra TTHC ngoài quy định... Đặc biệt, năm 2020 công tác kiểm tra Bộ phận Một cửa được đẩy mạnh thực hiện 13/13 Bộ phận Một cửa của cấp huyện, qua kiểm tra đã chấn chỉnh, xử lý nhiều sai sót, hạn chế, góp phần kiện toàn, củng cố tổ chức và hoạt động Bộ phận Một cửa cấp huyện theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại.

Bên cạnh việc tổ chức kiểm tra, đã thực hiện tốt việc theo dõi, đôn đốc các cơ quan, địa phương được kiểm tra thực hiện xử lý, khắc phục sai sót được nêu trong các kết luận kiểm tra.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những kết quả tích cực đã đạt được

a) Công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC trong những năm qua được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quan tâm chỉ đạo, ban hành kịp thời, đầy đủ các văn bản để nâng cao hiệu quả hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, chỉ số cải cách TTHC, phần lớn các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh đều đẩy mạnh thực hiện đồng bộ, có hiệu quả các nhiệm vụ được giao.

b) Việc cập nhật, công bố TTHC, công bố danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ; danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp; danh mục TTHC tiếp nhận trực tuyến hoặc thông qua dịch vụ bưu chính; phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC theo quy định mới tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP được thực hiện kịp thời, thường xuyên. Đồng thời, việc công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh được thực hiện thường xuyên, bước đầu đảm bảo quy định pháp luật, thông qua nhiều hình thức phù hợp thực tế.

c) Công tác kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC được tiến hành thường xuyên giúp chấn chỉnh, xử lý nhiều tồn tại, sai sót trong giải quyết TTHC ở cấp huyện, cấp xã; tiếp nhận, xử lý phản ánh về TTHC được thực hiện có hiệu quả, kịp thời cả hai kênh (kênh của tỉnh và trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Trung ương).

d) Thành lập, vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trở thành đầu mối chuyên nghiệp, hiện đại nhất tỉnh để tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết hầu hết các TTHC thuộc thẩm quyền của 16 sở thuộc UBND tỉnh (gần 1.500 TTHC), được người dân, doanh nghiệp hài lòng, đánh giá cao chất lượng

phục vụ (tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng được ghi nhận qua đánh giá đạt trên 99%); là địa phương đầu tiên trong cả nước mạnh dạn, chủ động chuyển toàn bộ TTHC lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của hộ gia đình, cá nhân vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để kiểm soát việc giải quyết nhằm nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, khắc phục những tồn tại, hạn chế lâu nay trong giải quyết hồ sơ đất đai.

Hoạt động của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã từng bước được kiện toàn lại và nhiều địa phương cấp huyện đã thực chất hơn trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thông qua Bộ phận Một cửa; có giải pháp kiểm soát, nâng cao chất lượng phục vụ người dân tại Bộ phận Một cửa.

đ) Công tác truyền thông về cải cách TTHC, kiểm soát TTHC được quan tâm thực hiện thường xuyên, liên tục, đã tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và Nhân dân kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC; việc tuyên truyền vận động người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, nộp hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu điện để nâng cao tỷ lệ trả kết quả hồ sơ thực hiện trực tuyến, hồ sơ giao dịch và đường bưu điện đẩy mạnh thực hiện trong những năm gần đây, giúp tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại cho người dân trong thực hiện TTHC. Bên cạnh đó, đưa vào áp dụng phần mềm một cửa liên thông để phục vụ cho công tác theo dõi, kiểm soát việc giải quyết TTHC.

2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

a) Việc lấy ý kiến đơn vị kiểm soát TTHC và đánh giá tác động các quy định TTHC trong việc xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền đôi lúc vẫn làm hình thức. Nguyên nhân, về khách quan, do việc đánh giá tác động TTHC đối với dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC theo quy định pháp luật là hoạt động phức tạp; về chủ quan, một số cơ quan, đơn vị chủ trì soạn thảo chưa nắm rõ về quy định TTHC hoặc đôi lúc do tính chất phức tạp trong việc xây dựng quy định TTHC nên phớt lờ, bỏ qua việc lấy ý kiến đơn vị kiểm soát TTHC đối với các dự thảo văn bản quy phạm pháp quy định TTHC.

b) Về thực hiện rà soát, đánh giá TTHC chưa đạt yêu cầu. Cụ thể, kết quả rà soát, đánh giá TTHC với mục tiêu bãi bỏ các quy định về TTHC không phù hợp, cắt giảm 10% chi phí mà tổ chức, cá nhân phải bỏ ra khi thực hiện TTHC chưa được các cơ quan trên địa bàn tỉnh triển khai thực hiện có hiệu quả, chưa thường xuyên rà soát, kiến nghị đơn giản hóa quy định hoặc thành phần hồ sơ TTHC (*trong thời gian qua chỉ mới thực hiện tương đối tốt việc rà soát, kiến nghị cắt giảm 30% thời gian giải quyết thủ tục so với tổng thời gian được các cơ quan Trung ương quy định*). Nguyên nhân, về khách quan, phần lớn các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nhà nước ở địa phương là do trung ương quy định (luật, nghị định, thông tư), vì vậy, nhiều cơ quan chưa mạnh dạn rà soát, trình UBND tỉnh phê duyệt kết quả rà soát và kiến nghị; về chủ quan, rà soát TTHC, gắn với rà soát quy định pháp luật, ước tính chi phí sau khi kiến nghị bãi bỏ, đơn giản hóa TTHC là hoạt động khá phức tạp, đòi hỏi cơ quan chủ trì, người tham mưu có năng lực, trình độ chuyên môn sâu.

c) Một số địa phương ở cấp huyện, cấp xã chưa đưa đầy đủ các TTHC vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thông qua Bộ phận Một cửa theo công bố của Chủ tịch UBND tỉnh, để xảy ra việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết một số thủ tục tại phòng làm việc riêng; việc tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa một số huyện vẫn còn hình thức, không thực chất, không đáp ứng yêu cầu phục vụ người dân thực hiện TTHC theo quy định về tổ chức, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Nguyên nhân, người đứng đầu thiếu quan tâm, thiếu kiểm tra, đánh giá.

d) Việc giải quyết TTHC đúng thời gian quy định đạt khoảng trên 95%. Nguyên nhân, nhiều cơ quan có tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn còn cao, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đôi lúc thiếu chuyên nghiệp trong quy trình giải quyết TTHC, còn thiếu trách nhiệm, có biểu hiện quan liêu, thờ ơ, vô cảm khi thụ lý giải quyết hồ sơ cho người dân, nhất là trong lĩnh vực đất đai.

đ) Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn thấp, chưa đạt 30% so với tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh. Nguyên nhân, tổ chức, cá nhân còn ít quan tâm lựa chọn phương thức nộp hồ sơ trực tuyến, vẫn còn thói quen lựa chọn hình thức nộp hồ sơ trực tiếp; một số cơ quan, đơn vị, nhất là UBND cấp huyện, cấp xã chưa chấp hành việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, vẫn còn tâm lý muốn nhận hồ sơ trực tiếp hơn là nhận hồ sơ trực tuyến.

e) Quy trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thông qua Bộ phận Một cửa tại một số địa phương cấp huyện, cấp xã chưa đảm bảo: Còn tình trạng hồ sơ tiếp nhận đầu vào không có giấy biên nhận, không được nhập thông tin vào phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; chậm thao tác, không thao tác hoàn thành xử lý hồ sơ, dẫn đến nhiều hồ sơ tuy trên thực tế đã trả kết quả giải quyết trước hạn, đúng hạn nhưng trên phần mềm Hệ thống hiển thị tình trạng giải quyết quá hạn, quá hạn chưa giải quyết; hồ sơ giải quyết quá hạn nhưng không thực hiện xin lỗi, không hẹn lại ngày trả kết quả; còn tùy tiện trong việc trả hồ sơ không giải quyết; việc sử dụng các biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC chưa đúng hình thức và nội dung; còn tình trạng tự ý thu thêm giấy tờ ngoài quy định pháp luật, thu dư số lượng giấy tờ hoặc thu không đủ thành phần hồ sơ theo quy định. Nguyên nhân, người đứng đầu không nhận thức đầy đủ quy định pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, buông lỏng, không thực hiện kiểm tra nội bộ hoạt động giải quyết TTHC.

đ) Việc xử lý cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm quy định về giải quyết TTHC chưa hiệu quả, việc vi phạm thời gian, hồ sơ giải quyết TTHC vẫn còn phổ biến, nhất là trong lĩnh vực đất đai; việc thực hiện xin lỗi người dân khi giải quyết trễ hạn TTHC tại một số địa phương chưa thực hiện, có thực hiện nhưng chưa thường xuyên, gây bức xúc cho người dân. Nguyên nhân, biện pháp, hình thức xử lý trong lĩnh vực này còn chung chung, còn tình trạng né tránh, né nang trong xem xét trách nhiệm.

IV. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM TRONG NĂM 2021

1. Xây dựng, 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). Đặc biệt, phối hợp đề xuất, tham mưu Tỉnh ủy, HĐND tỉnh ban hành nghị quyết, văn bản chỉ đạo việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC trong giai đoạn 2021 - 2030.

2. Thường xuyên thông kê, cập nhật và trình công bố danh mục TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa, danh mục TTHC tiếp nhận trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính; xây dựng và phê duyệt bổ sung quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC; xây dựng quy chế đánh giá chất lượng việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh theo quy định pháp luật.

3. Tiếp tục tăng cường 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; rà soát, đánh giá, kiến nghị đơn giản hóa quy định pháp luật về TTHC, nhất là rà soát rút ngắn 30% thời gian giải quyết TTHC trở lên trong khung thời gian quy định của Trung ương, nhất là TTHC có liên quan đến doanh nghiệp, đời sống Nhân dân; rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và đẩy mạnh phương thức tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính, để góp phần phòng ngừa sự lây lan của dịch bệnh; kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và kiến nghị xử lý trách nhiệm của người đứng đầu, cán bộ, công chức, viên chức vi phạm quy định giải quyết TTHC.

- Triển khai thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết trên môi trường điện tử theo quy định của Chính phủ, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và cơ quan liên quan.

4. Duy trì và vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, cấp xã theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cụ thể:

- 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, phân đầu giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hẹn, quá hạn, nhất là trong lĩnh vực đất đai; tăng tỷ lệ hồ sơ thực hiện qua dịch vụ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; triển khai thực hiện sử dụng hóa đơn điện tử trong thu phí, lệ phí, giá giải quyết TTHC; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; chứng thực cấp bản sao điện tử.

- Đề xuất, công bố danh mục TTHC, nhóm TTHC liên thông thuộc thẩm quyền của một số sở, UBND cấp huyện; tiếp tục bổ sung việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc, TTHC được Trung ương phân cấp cho địa phương quyết định hoặc tiếp nhận hộ, TTHC thực hiện liên thông vào thực hiện tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa các cấp (*theo hướng đến phi địa giới hành chính*).

- Thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC và theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

5. 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; kết nối, tích hợp dùng chung hệ thống thanh toán trực tuyến của Công Dịch vụ công quốc gia theo đúng chỉ đạo của Chính phủ.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét có chính sách hỗ trợ cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp để tương xứng với vị trí việc làm (vì trách nhiệm tập trung với công việc, môi trường làm việc phải đối mặt với tiền ồn lớn hàng ngày, phải luôn thể hiện sắc thái và tinh thần phục vụ với người dân).

2. Đề nghị cần có văn bản quy định cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá, xếp loại tốt, xuất sắc trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa là tiêu chí để ưu tiên được quy hoạch, đề bạt, bổ nhiệm vào vị trí cao hơn và văn bản quy định xử lý cán bộ, công chức, viên chức tiêu cực, quan liêu, nhũng nhiễu trong việc tham gia giải quyết TTHC.

Trên đây là kết quả thực hiện cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2017 - 2020 và những nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2021, kính gửi Sở Nội vụ theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Sở, ban ngành;
- BQL KKT Dung Quất và các KCN Quảng Ngãi;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- VPUB: PCVP, NC, HCC, HC-TC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC^(latin).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Văn Huy

**TỔNG HỢP TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH**

*(Kèm theo Báo cáo số /BC-VP ngày /01/2021
của Văn phòng UBND tỉnh)*

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
	Tổng cộng	98,15%	99,86%	99,29%	97,79%
1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp tỉnh giải quyết đúng hạn (TTHC giải quyết đúng hạn/đã giải quyết)	98,32% (216.465/ 220.170)	99,84% (230.324/ 230.698)	97,88% (159.238/ 162.681)	98,3% (144.863/ 147.359)
2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp huyện giải quyết đúng hạn (TTHC giải quyết đúng hạn/đã giải quyết)	96,35% (128.095/ 132.942)	99,52% (64.282/ 64.594)	97,38% (90.681/ 93.118)	95,1% (86.967/ 91.445)
3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC cấp xã giải quyết đúng hạn (TTHC giải quyết đúng hạn/đã giải quyết)	98,48% (662.272/ 672.481)	99,91% (566.225/ 566.708)	99,91% (653.897/ 654.509)	99,95% (720.744/ 721.100)