

## **BÁO CÁO**

### **Tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**

Thực hiện Công văn số 17/BCĐCCHC ngày 01/10/2021 của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ về việc báo cáo tình hình tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương (từ tháng 01/2020 đến tháng 10/2021), UBND tỉnh Quảng Ngãi tổng hợp báo cáo Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ như sau:

#### **1. Tình hình triển khai thành lập trung tâm, kiện toàn bộ phận tiếp nhận và trả kết quả các cấp theo quy định**

a) UBND tỉnh đã 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) và tổ chức thực hiện theo Kế hoạch.

b) Về ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa: UBND tỉnh đã ban hành 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 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.

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

#### **2. Thực trạng về vị trí, chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp**

a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi:

- Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi được thành lập vào tháng 7/2017 (Quyết định số 1318/QĐ-UBND ngày 17/7/2017) và được đổi tên thành Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi vào tháng 8/2018 để phù hợp với Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ (Quyết định

số 1443/QĐ-UBND ngày 22/8/2018), 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, đề đẩy mạnh hoạt động cải cách TTHC về lĩnh vực đất đai, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo chuyên 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 (*Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 28/6/2019*); các hoạt động liên quan đến chuyên thuế đều được phối hợp thực hiện liên thông trên phần mềm, nhận thông báo thuế và nộp thuế ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (*Công văn số 4723/UBND-HCC ngày 23/8/2019*). Kể từ ngày 04/5/2021, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định triển khai và đưa vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Trung tâm) các TTHC trong lĩnh vực quản lý ngành nghề kinh doanh có điều kiện và lĩnh vực đăng ký, quản lý con dấu thuộc thẩm quyền giải quyết Công an tỉnh (*Quyết định số 280/QĐ-UBND ngày 26/02/2021*).

- Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm được Chủ tịch UBND tỉnh quy định tại Quyết định số 173/QĐ-UBND ngày 26/01/2018: Trung tâm được xác định là cơ quan hành chính nhà nước trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh, là đầu mối tập trung, thực hiện việc công khai, hướng dẫn TTHC; tiếp nhận hồ sơ; đôn đốc, theo dõi việc giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương. Trung tâm gồm Giám đốc (do lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm); 02 Phó Giám đốc (01 Phó Giám đốc chuyên trách, 01 phó do Trưởng phòng Kiểm soát thủ tục hành chính kiêm nhiệm) và 03 bộ phận: Bộ phận Hành chính - Tổng hợp; Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả; Bộ phận Giám sát và Giải quyết khiếu nại.

- 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; thiết lập hệ thống tổng đài tự động gửi tin nhắn (SMS) thông báo mời người dân đến nhận kết quả được giải quyết trước thời hạn hẹn trả, thông báo bổ sung hồ sơ, thông báo trả hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, gửi lời xin lỗi khi hồ sơ bị giải

quyết trễ hẹn... Từ khi đi vào hoạt động đến nay, tổng đài của Trung tâm đã nhận hơn 123.138 tin phục vụ tổ chức, cá nhân.

- 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.

b) Kiện toàn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết (Bộ phận một cửa) tại UBND cấp huyện, cấp xã:

- 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 Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh; 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.

- Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy của Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP: Bộ phận Một cửa cấp huyện là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng cấp huyện, do UBND cấp huyện quyết định thành lập, lãnh đạo Văn phòng huyện là người đứng đầu, người làm việc tại Bộ phận Một cửa do các phòng chuyên môn thuộc huyện, cơ quan liên quan cử đến tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC, Văn phòng cấp huyện cử công chức quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng, hệ thống mạng. Bộ phận Một cửa cấp xã là Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã, do UBND cấp xã quyết định thành lập, do Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo, phụ trách và phân công công chức cấp xã làm việc tại Bộ phận Một cửa.

- Đồng thời, 04 huyện, thành phố đã phối hợp với Công an cấp huyện đưa nhóm TTHC thuộc lĩnh vực căn cước công dân, quản lý ngành nghề kinh doanh có điều kiện và 05 huyện phối hợp với Bảo hiểm xã hội huyện đưa nhóm TTHC thuộc lĩnh vực bảo hiểm xã hội bắt buộc, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, chính sách bảo hiểm xã hội vào thực hiện tiếp nhận, trả kết quả ngay tại Bộ phận Một cửa.

### 3. Đánh giá chung

a) Kết quả đạt được:

- Tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp được quy định rõ ràng hơn, tạo bước ngoặt quan trọng để kiện toàn lại Bộ phận Một cửa cấp xã, cấp huyện và thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; trách nhiệm cơ quan nhà nước và cơ chế kiểm soát TTHC tại Bộ phận Một cửa được xác định rõ ràng; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC được quy định cụ thể, tạo sự yên tâm hơn khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa; mức độ hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC đang tăng lên, nhất là tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (*tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng được ghi nhận qua đánh giá tại Trung tâm đạt 99,8%*); ứng dụng nhiều giải pháp, tiện ích về công nghệ thông tin phục vụ trong hoạt động tại Bộ phận Một cửa... Nhiều ý kiến đánh giá của người dân cho rằng hoạt động hiện nay của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi đã tạo ra một sự đổi mới hoàn toàn về cải cách TTHC, thay đổi toàn diện cách thức phục vụ của chính quyền đối với người dân.

- Tạo điều kiện để Bộ phận Một cửa đẩy mạnh việc thực hiện hồ sơ trực tuyến, hồ sơ nộp qua bưu điện, nhận kết quả qua bưu điện. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, bưu điện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tăng rõ rệt qua từng năm, diễn ra hầu hết các lĩnh vực; giúp tiết kiệm đáng kể chi phí, thời gian đi lại của tổ chức, cá nhân trong thực hiện TTHC.

b) Tồn tại và hạn chế:

(1) Bộ phận Một cửa tại một số ít địa phương cấp xã hoạt động chưa hiệu quả, chưa thực hiện đúng chức năng và nhiệm vụ được giao, quy trình xử lý hồ sơ có lúc còn chưa đảm bảo.

(2) Việc bổ sung TTHC của ngành dọc (Bảo hiểm xã hội, Công an, Thuế...) vào Bộ phận Một cửa theo chỉ đạo của Trung ương hiện nay trên địa bàn tỉnh đang gặp trở ngại về điều kiện trụ sở làm việc, nhất là Bộ phận Một cửa cấp huyện phần lớn đều nhỏ (nơi làm việc chỉ khoảng 50 m<sup>2</sup> trở lại); đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh mặc dù có diện tích làm việc tương đối lớn (hơn 2.000 m<sup>2</sup>) nhưng đã chủ động chuyển toàn bộ thủ tục thuộc lĩnh vực đất đai hộ gia đình, cá nhân trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm (*đưa vào thực hiện từ ngày 01/7/2019, mỗi ngày tiếp đón hơn 300 lượt người đến giao dịch trên tổng số gần 700 lượt người, bố trí 08 quầy làm việc, chiếm 1/5 diện tích quầy giao dịch*) nên hiện tại nơi làm việc dành cho cơ quan ngành dọc, tiếp đón công dân hiện bị thiếu.

(3) Hồ sơ phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tuy tăng lên hàng năm nhưng vẫn còn thấp so với yêu cầu của Chính phủ, chưa đạt 50% so với tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

(4) Số lượng hồ sơ nộp và nhận kết quả qua đường bưu chính tuy đang tăng nhưng vẫn còn thấp; cấp huyện, cấp xã gần như không có tổ chức, cá nhân lựa chọn phương thức giao dịch qua bưu chính.

c) Các nguyên nhân:

(1) Về nguyên nhân khách quan: Trong Nghị định số 61/2018/NĐ-CP không quy định khung số biên chế chuyên trách cho Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện.

(2) Về nguyên nhân chủ quan: Hiện nay Bộ phận Một cửa nhiều nơi chưa được đầu tư hạ tầng đồng bộ, người đứng đầu chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm về lãnh đạo, quản lý Bộ phận Một cửa; không tiến hành thực hiện cơ chế kiểm tra nội bộ hoạt động giải quyết TTHC; người đứng đầu Bộ phận Một cửa thiếu quan tâm đến việc vận hành Bộ phận Một cửa; người làm đầu mối kiểm soát thì hoạt động kiêm nhiệm, năng lực còn nhiều hạn chế nên chưa đủ khả năng theo dõi, kiểm soát, đánh giá chất lượng, quy trình hoạt động tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết của các bộ phận, cơ quan chuyên môn được cử đến làm việc.

(3) Vẫn còn nhiều cơ quan, đơn vị ở UBND cấp huyện, cấp xã chấp hành chưa nghiêm việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, vẫn còn tâm lý muốn nhận hồ sơ trực tiếp hơn là nhận hồ sơ trực tuyến. Người dân bình thường ngại sử dụng, nhất là người đồng bào dân tộc thiểu số của nhiều huyện miền núi (05 huyện miền núi, 01 huyện/13 huyện, thị xã, thành phố) chưa có điều kiện thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, giao dịch trên môi trường mạng.

(4) Một số tổ chức, cá nhân còn tâm lý chưa yên tâm, sợ thất lạc khi gửi nộp hồ sơ, nhận kết quả bưu điện. Về phía bưu điện và các loại hình chuyển phát khác, việc tuyên truyền, đề ra giải pháp thực hiện còn chưa đồng bộ nên hiệu quả chưa cao (*ví dụ: nhận chuyển kết quả giải quyết TTHC đến nơi ở, nơi làm việc cho tổ chức, cá nhân thì phải gắn với việc thu hộ phí, lệ phí cho tổ chức, người dân để nộp cho cơ quan nhà nước; nhận hồ sơ tại nhà thì phải gắn với việc tư vấn viết hồ sơ, hoàn thiện thủ tục*).

#### **4. Đề xuất và kiến nghị**

a) Kiến nghị Chính phủ: Xem xét sửa đổi, bổ sung Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trong đó nên quy định cụ thể hơn về tổ chức, biên chế khung cho Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện cho tương xứng với nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

b) Đề nghị Bộ Nội vụ, Bộ Tài chính và Văn phòng Chính phủ:

- Đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét có chính sách hỗ trợ, khuyến khích dành 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 trên thực tế, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã hàng ngày phải tiếp xúc tiếng ồn lớn, nhiều lĩnh vực tăng suất hồ sơ lớn phải liên tục hướng dẫn, trao đổi trong quá trình phục vụ.

- Có giải pháp đầu nối liên thông với phần mềm của Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa của các tỉnh để giúp địa phương kiểm soát toàn bộ hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với những lĩnh vực này (*phần mềm Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư; phần mềm Quản lý vận tải của Bộ Giao thông vận tải...*) theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2020 và giúp cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC được

hưởng các tiện ích phục vụ như: nhận tin nhắn thông báo tình trạng hồ sơ được giải quyết sớm hạn, quá hạn; tra cứu tiến độ hồ sơ qua Zalo; đánh giá mức độ hài lòng đối với cơ quan giải quyết hồ sơ.

- Việc bổ sung TTHC của ngành dọc (Bảo hiểm xã hội, Công an, Thuế...) vào Bộ phận Một cửa cần xem xét cho địa phương chủ động quyết định.

UBND tỉnh Quảng Ngãi báo cáo Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ theo dõi, tổng hợp./.

**Nơi nhận:**

- Bộ Nội vụ;
- Cục Kiểm soát TTHC-VPCP;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Công an tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Bưu điện tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, TH, NC, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC<sub>(latin)</sub>.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đặng Văn Minh**

**Phụ lục**  
**SỔ LIỆU THÔNG KÊ VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP**  
**TỈNH, BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA TỈNH**



(Kèm theo Báo cáo số 64/BC-UBND ngày 19/10/2021 của UBND tỉnh)

STT	Chi tiêu thông kê	Kết quả thông kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
1.	Số liệu về tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC			
1.1.	<b>Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh (Trung tâm)</b>			
1.1.1.	Thành lập Trung tâm	Có = 1; Không = 0	1	
1.1.2.	Tổng số người làm việc tại Trung tâm	Người	37	
<i>Trong đó</i>	Số lãnh đạo Trung tâm	Người	3	
	Số công chức, viên chức, người quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Trung tâm ( <i>không tính lãnh đạo Trung tâm</i> )	Người	4	
	Số công chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh cử đến làm việc tại Trung tâm.	Người	29	
	Số công chức, viên chức do các cơ quan, tổ chức ngành dọc đóng tại địa phương cử đến làm việc tại Trung tâm.	Người	1	
1.2.	<b>Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC (Bộ phận TN&amp;TKQ)</b> <i>tại các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh</i> <i>(Tại Ban quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi)</i>			
1.2.1.	Tổng số Bộ phận TN&TKQ	BP TN&TKQ	1	
1.2.2.	Tổng số công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ	Người	9	

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
<b>1.3.</b>	<b>Bộ phận TN&amp;TKQ cấp huyện</b>			
1.3.1.	Tổng số Bộ phận TN&TKQ cấp huyện	BPTN&TKQ	13	
1.3.2.	Tổng số người làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện	Người	283	
<i>Trong đó</i>	Số công chức, viên chức, người quản lý, vận hành trụ sở, trang thiết bị máy móc, hệ thống mạng của Bộ phận TN&TKQ cấp huyện	Người	29	
	Số công chức, viên chức do các phòng chuyên môn cấp huyện cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện	Người	215	
	Số công chức, viên chức do các cơ quan, tổ chức ngành dọc đóng tại địa phương cử đến làm việc tại Bộ phận TN&TKQ cấp huyện	Người	39	
<b>1.4.</b>	<b>Bộ phận TN&amp;TKQ cấp xã</b>			
1.4.1.	Tổng số Bộ phận TN&TKQ	BPTN&TKQ	173	
1.4.2.	Tổng số công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ	Người	946	
<b>2.</b>	<b>Số liệu về thủ tục hành chính (TTHC)</b>			
<b>2.1.</b>	<b>Tổng số TTHC đang có hiệu lực thực hiện trên địa bàn tỉnh</b>	<i>Thủ tục</i>	<b>2514</b>	
<i>Trong đó</i>	Số TTHC cấp tỉnh	Thủ tục	1439	
	Số TTHC cấp huyện	Thủ tục	325	
	Số TTHC cấp xã	Thủ tục	119	
	Số TTHC không phát sinh hồ sơ (tính từ ngày 01/01/2020 – 30/9/2021)	Thủ tục	631	
<b>2.2.</b>	<b>Tổng số TTHC của cơ quan ngành dọc đóng tại địa phương</b>	<i>Thủ tục</i>	<b>32</b>	
<b>2.3.</b>	<b>Tổng số TTHC liên thông</b>	<i>Thủ tục</i>	<b>340</b>	
<i>Trong đó</i>	Số TTHC liên thông cùng cấp	Thủ tục	226	



STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
	Số TTHC liên thông giữa các cấp chính quyền	Thủ tục	114	
<b>3.</b>	<b>Số liệu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>			
<b>3.1.</b>	<b>Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 3</b>	%		
<i>Trong đó</i>	Tổng số TTHC đủ điều kiện	Thủ tục		
	Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3	Thủ tục	342	
	Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến	Thủ tục	102	
<b>3.2.</b>	<b>Tỷ lệ TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến mức độ 4</b>	%		
<i>Trong đó</i>	Tổng số TTHC đủ điều kiện	Thủ tục		
	Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 4	Thủ tục	122	
	Số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 4 có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến	Thủ tục	30	
<b>3.3.</b>	<b>Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 đã tích hợp, công khai trên Cổng DVC quốc gia</b>	%		
<i>Trong đó</i>	Tổng số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4	Thủ tục	473	
	Số TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4 đã tích hợp, công khai	Thủ tục	392	
<b>3.4.</b>	<b>Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết trực tuyến mức độ 3 và 4 (Chỉ thống kê đối với các TTHC mức độ 3 và 4 có phát sinh hồ sơ)</b>	%		
<i>Trong đó</i>	Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận (cả trực tiếp và trực tuyến)	Hồ sơ	124.835	
	Số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trực tuyến	Hồ sơ	31.089	
<b>3.5.</b>	<b>Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến</b>	%		

STT	Chỉ tiêu thống kê	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
<i>Trong đó</i>	Tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính	Thủ tục	483	
	Số TTHC đã được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến	Thủ tục	63	
<b>4.</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>			
<b>4.1.</b>	<b>Tỷ lệ hồ sơ TTHC do các sở, ngành tiếp nhận được giải quyết đúng hạn</b>	%	<b>97,45%</b>	
<i>Trong đó</i>	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	393.999	
	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	383.948	
<b>4.2.</b>	<b>Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận được giải quyết đúng hạn</b>	%	<b>95,88%</b>	
<i>Trong đó</i>	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	135.039	
	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	129.473	
<b>4.3.</b>	<b>Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận được giải quyết đúng hạn</b>	%	<b>99,93%</b>	
<i>Trong đó</i>	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	1.182.067	
	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	1.181.254	
<b>4.4.</b>	<b>Tỷ lệ xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về TTHC</b>	%		
<i>Trong đó</i>	Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận	PAKN	331	
	Số phản ánh, kiến nghị đã giải quyết xong	PAKN	331	