

BÁO CÁO

Tình hình và kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính từ năm 2019 đến hết tháng 3 năm 2020 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

Thực hiện Kế hoạch số 92/KH-MTTW-BTT ngày 11/3/2020 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam về giám sát cải cách thủ tục hành chính và đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2020 và theo đề nghị của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tại Công văn số 664/MTTW-BTT ngày 18/3/2020, UBND tỉnh Quảng Ngãi báo cáo tình hình và kết quả thực hiện cải cách thủ tục hành chính từ năm 2019 đến hết tháng 3 năm 2020 trên địa bàn tỉnh như sau:

I. TÌNH HÌNH VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TTHC)

1. Việc thể chế, xây dựng các văn bản chỉ đạo thực hiện các hình thức công khai, minh bạch; việc thực hiện các dịch vụ công theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Trung tâm phục vụ hành chính công và xây dựng Chính phủ điện tử

a) Về công khai, minh bạch TTHC

Thực hiện quy định công khai TTHC của Trung ương, tỉnh Quảng Ngãi có văn bản¹ 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 nghiêm 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, đều đăng tải công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh Quảng Ngãi (<http://www.quangngai.gov.vn>), Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (motcua.quangngai.gov.vn) 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 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 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).

¹ Công văn số 3414/UBND-KSTTHC ngày 19/6/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc khẩn trương hoàn thành nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC năm 2019 trên địa bàn tỉnh; Điều 9 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; Công văn số 958/VP-KSTTHC ngày 23/7/2018 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về việc công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, cấp xã.

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.

b) Về thực hiện các dịch vụ công qua cơ chế một cửa, một cửa liên thông, Trung tâm phục vụ hành chính công và qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia:

** Việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:*

- Thực hiện 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 thủ tục hành chính, tỉnh Quảng Ngãi ban hành 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 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018*), Quy định sử dụng biểu mẫu trong quy trình giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018*), triển khai thực hiện Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 3854/VPCP-KSTT ngày 09/5/2019 (*Công văn số 2322/UBND-KSTTHC ngày 13/5/2019*). Bên cạnh đó, ngày 01/10/2019, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 753/QĐ-UBND ban hành 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, nhằm tiết kiệm thời gian trong việc thực hiện thu phí, lệ phí, giá trong giải quyết TTHC, áp dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý, thu, nộp phí, lệ phí, giá và tạo thuận lợi, nhanh chóng và phân rõ trách nhiệm đối với các cơ quan thực hiện việc thu, nộp, quản lý phí, lệ phí, giá tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Triển khai chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 về việc phê duyệt danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng 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, Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh và địa phương thực hiện chuyển TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị mình đưa ra tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh (*Công văn số 749/UBND-HCC ngày 26/02/2020*).

- Trong quý I năm 2020, thực hiện nhiệm vụ phòng ngừa dịch bệnh Covid-19, cũng như đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức 3, mức 4 trên địa bàn tỉnh, 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 (*Công văn số 572/UBND-HCC ngày 17/02/2020*). Đồng thời, tỉnh Quảng Ngãi đang thực hiện thí điểm việc giao cho Bưu điện tỉnh tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho một số cơ quan có số lượng hồ sơ giao dịch thấp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và hiện nay, Văn phòng UBND tỉnh

đang chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện (*Công văn số 99/VP-HCC ngày 04/02/2020*).

** Về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (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 1.319 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 chuyển toàn bộ thủ tục về đất đai, đăng ký biện pháp bảo đảm 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 (Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 28/6/2019). 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... 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 (*Công văn số 605/VP-HCC ngày 10/5/2018*).

** Việc thực hiện các dịch vụ công qua Bộ phận Một cửa các cấp:*

Thực hiện quy định pháp luật tiếp nhận TTHC tại Bộ phận Một cửa, tỉnh Quảng Ngãi 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); cụ thể, có 14/14 Bộ phận Một cửa thuộc UBND các huyện, thành phố và 184/184 Bộ phận Một cửa thuộc UBND các xã, phường, thị trấn và công bố² Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết

² Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018; Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018.

quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh (*Công văn số 5745/UBND-KSTTHC ngày 18/10/2019*). Đồng thời, một số huyện, thành phố (UBND thành phố, 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.

** Về thực hiện các dịch vụ công qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia:*

Triển khai thực hiện xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, tỉnh Quảng Ngãi 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 hơn 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; triển khai tiếp nhận, giải quyết thủ tục thông báo hoạt động khuyến mại, đổi giấy phép lái xe được cá nhân, tổ chức nộp liên thông từ Cổng Dịch vụ công quốc gia gửi về Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi từ ngày 09/12/2019, triển khai thực hiện việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu và triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia đối với các thủ tục đăng ký khai sinh, cấp thẻ bảo hiểm y tế và cấp phiếu lý lịch tư pháp (*Công văn số 926/UBND-HCC ngày 09/3/2020*) 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.

c) Về xây dựng Chính phủ điện tử:

- Thực hiện nhiệm vụ về xây dựng Chính phủ điện tử, tỉnh Quảng Ngãi đã thành lập mới Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 1789/QĐ-UBND ngày 22/10/2018*), ban hành quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo theo Quyết định số 01/QĐ-BCĐ ngày 11/12/2018 của Trưởng Ban chỉ đạo và phê duyệt danh sách thành viên Tổ công tác giúp việc Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Quảng Ngãi gồm 22 thành viên (*Quyết định số 01/QĐ-BCĐ ngày 05/6/2019 của Trưởng Ban chỉ đạo*).

- Tất cả các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh đã triển khai và ứng dụng hệ thống phần mềm eOffice để phục vụ công tác quản lý và điều hành. Đã kết nối, liên thông phần mềm quản lý văn bản đến 100% đơn vị cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã từ năm 2018 và thực hiện kết nối liên thông phần mềm Quản lý văn bản với Văn phòng Chính phủ qua Trục kết nối liên thông Chính phủ và đang thực hiện việc gửi/nhận văn bản qua mạng.

- Đã xây dựng hoàn thành và duy trì vận hành chính thức Trung tâm dữ liệu tỉnh Quảng Ngãi từ năm 2018 (đặt tại Sở Thông tin và Truyền thông). Hiện nay đã cài đặt và quản lý vận hành 03 hệ thống thông tin của tỉnh: Phần mềm quản lý CBCCVV của tỉnh; phần mềm một cửa điện tử dùng chung trong các cơ quan nhà nước (Phục vụ hoạt động Trung tâm hành chính tỉnh Quảng Ngãi từ tháng 4/2018) và phần mềm quản lý văn bản điều hành và liên thông văn bản điện tử.

- Hệ thống Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ngãi (www.quangngai.gov.vn) và 100% các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh và 14 UBND huyện, thành phố có Cổng thông tin thành phần và trang tin điện tử đã được xây dựng, hoạt động có hiệu quả, hỗ trợ đắc lực cho công tác chỉ đạo, quản lý và điều hành của lãnh đạo các cấp, cung cấp kịp thời thông tin về phát triển kinh tế xã hội của tỉnh, hình ảnh thiên nhiên và con người Quảng Ngãi.

- Về triển khai hệ thống chứng thực điện tử và chữ ký số: Tính đến thời điểm hiện tại, đã phối hợp với Ban Cơ yếu Chính phủ đăng ký và cấp phát tổng cộng 1.785 chứng thư số (1.266 chứng thư số cá nhân + 492 chứng thư số đơn vị). Tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành Quy chế quản lý và sử dụng chữ ký số trong cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 32/2015/QĐ-UBND ngày 23/7/2015).

- Hầu hết cán bộ công chức trong các cơ quan nhà nước các cấp đã được cấp địa chỉ thư điện tử (theo tên miền: xxx@quangngai.gov.vn, với hơn 7.000 địa chỉ thư điện tử đã được cấp phát); tỷ lệ CBCCC thường xuyên sử dụng thư điện tử trong trao đổi công tác đạt khoảng trên 70%.

- Bên cạnh đó, tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành Quy định về đảm bảo an toàn, an ninh thông tin thuộc lĩnh vực công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh (Quyết định số 03/2019/QĐ-UBND ngày 21/02/2019), Kế hoạch thực hiện Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 17/6/2014 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác bảo đảm an ninh và an toàn thông tin mạng trong tình hình mới (Quyết định số 1676/QĐ-UBND ngày 13/11/2014); chỉ đạo triển khai thực hiện Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 25/5/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc nâng cao năng lực phòng, chống phần mềm độc hại và Chỉ thị số 02/CT-TTg ngày 23/01/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường sử dụng chữ ký số chuyên dùng Chính phủ và đang triển khai thực hiện đầu tư Dự án Tăng cường đảm bảo an toàn thông tin trong hoạt động các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2018-2020 và định hướng đến 2025.

2. Kết quả thực hiện quy định về kiểm soát TTHC, rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC

a) Về kiểm soát TTHC:

- Hàng năm, UBND tỉnh Quảng Ngãi đã ban hành đầy đủ các văn bản³ để chỉ đạo, điều hành hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh, cũng như kiện

³ Năm 2019: Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2019 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 169/QĐ-UBND ngày 30/01/2019); Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2019 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 14/02/2019); Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2019 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 11/02/2019) và Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2019 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Kế hoạch số 13/KH-UBND ngày 30/01/2019). Năm 2020: Kế

toàn lại bộ máy⁴ hoạt động và đầu mối⁵ kiểm soát TTHC; trong đó quy định những công việc cụ thể giao cho các ngành, địa phương cần phải triển khai thực hiện theo lộ trình đề ra từng năm cho đến năm 2020 và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc triển khai thực hiện. Trên cơ sở đó, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố đã tổ chức phổ biến, quán triệt cho công chức, viên chức 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.

- Chủ tịch UBND tỉnh thường xuyên chỉ đạo chấn chỉnh hoạt động phối hợp giải quyết của các cơ quan tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh như: Thực hiện nghiêm túc quy trình nội bộ giải quyết TTHC về đất đai và luân chuyển thông báo thuế trên hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi (*Công văn số 4723/UBND-HCC ngày 23/8/2019*); chấn chỉnh tình trạng chậm trễ trong việc phối hợp cung cấp thông tin cho Sở Tư pháp cấp phiếu lý lịch tư pháp cho công dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi (*Công văn số 5653/UBND-HCC ngày 15/10/2019*); xử lý, báo cáo tình hình giải quyết TTHC liên quan đến tàu cá tại Chi cục Thủy sản Quảng Ngãi (*Công văn số 6120/UBND-KSTTHC 07/11/2019*)... .

- UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện các nhiệm vụ của Trung ương giao như: Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (*Công văn số 235/VP-KSTTHC ngày 28/02/2019*); đôn đốc thực hiện nhiệm vụ công bố, công khai TTHC (*Công văn số 234/VP-KSTTHC ngày 28/02/2019*); cung cấp danh sách doanh nghiệp thực hiện TTHC (*Công văn số 1499/UBND-KSTTHC ngày 28/3/2019*); triển khai thực hiện kết luận của Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc tại cuộc họp tổng kết công tác cải cách hành chính năm 2018, triển khai nhiệm vụ năm 2019 của Ban Chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ (*Công văn số 1527/UBND-KSTTHC ngày 01/4/2019*); thực hiện việc kết nối, liên thông dữ liệu hộ tịch theo yêu cầu của Bộ Tư pháp (*Công văn số 4373/UBND-KSTTHC ngày 05/8/2019*); hướng dẫn về xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết TTHC (*Công văn số: 2069/UBND-KGVX ngày 26/4/2019, 2322/UBND-KSTTHC ngày 13/5/2019 và Công văn số 920/VP-KSTTHC ngày 21/6/2019*); đôn đốc các sở, ban, ngành và địa phương khẩn trương hoàn thành nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC năm 2019 trên địa bàn tỉnh (*Công văn số: 3414/UBND-KSTTHC ngày*

hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2020 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 137/QĐ-UBND ngày 03/02/2020); Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2020 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 11/02/2020); Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2020 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 11/02/2020) và Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2020 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Kế hoạch số 22/KH-UBND ngày 11/02/2020).

⁴ Quyết định số 1677/QĐ-UBND ngày 08/9/2017 của Chủ tịch về việc thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện Đề án tổng thể đơn giản hóa TTHC, giấy tờ công dân và các cơ sở dữ liệu liên quan đến quản lý dân cư giai đoạn 2013 - 2020; 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.

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

19/6/2019, 1586/VP-KSTTHC ngày 24/10/2019). Đồng thời, tham gia góp ý dự thảo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục dịch vụ công tích hợp trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2020 (Công văn số 514/UBND-KSTTHC ngày 12/02/2020).

b) Về 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 hoạch⁶ 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 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 10 quyết định⁷ phê duyệt Danh mục TTHC được rút ngắn thời gian giải quyết từ 30 - 60% so với quy định pháp luật đối với 238 TTHC trong 24 lĩnh vực (*Báo chí, phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử, xuất bản và hoạt động in, bưu chính và chuyển phát (thông tin và truyền thông), điện, xúc tiến thương mại (công thương), thương mại quốc tế, , xây dựng, y tế, nông nghiệp và phát triển nông thôn, hóa chất, đường bộ, đường thủy nội địa, thẩm định dự án, thiết kế, dự toán công trình giao thông, an toàn thực phẩm, vật liệu nổ công nghiệp và tiền chất thuốc nổ, kinh doanh khí, lưu thông hàng hóa trong nước, tiêu chuẩn đo lường chất lượng, năng lượng nguyên tử, an toàn bức xạ hạt nhân, hoạt động khoa học và công nghệ*) và việc làm - an toàn lao động và tiếp cận điện năng (*công trình cấp điện qua lưới hạ áp, trung áp*)) 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, UBND tỉnh đã thống nhất việc thực hiện rút ngắn thời gian giải quyết đối với một số thủ tục thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết của Công

⁶ Kế hoạch số: 1338/QĐ-UBND ngày 19/9/2014; 369/QĐ-UBND ngày 20/3/2015; 721/KH-UBND ngày 19/02/2016; 1287/KH-UBND ngày 13/3/2017; Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 30/01/2018, Kế hoạch số 18/KH-UBND ngày 11/02/2019; 22/KH-UBND ngày 11/02/2020.

⁷ 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.

an tình áp dụng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, 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 (rút ngắn thời gian giải quyết từ 04 ngày làm việc xuống còn 02 ngày làm việc) (*Công văn số 1183/UBND-KSTTHC ngày 08/3/2018*).

3. Các tiêu chuẩn và quy trình quyết định chủ trương đầu tư theo Luật Đầu tư

Ngày 21/12/2017, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2479/QĐ-UBND về việc công bố bộ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Quảng Ngãi; trong đó có công bố đầy đủ danh mục TTHC trong lĩnh vực đầu tư thuộc thẩm quyền xem xét, quyết định của UBND tỉnh và nội dung cụ thể về trình tự thực hiện, thành phần, số lượng hồ sơ, thời hạn giải quyết, các đối tượng thực hiện và yêu cầu, điều kiện để thực hiện TTHC đối với từng TTHC. Hiện nay, các TTHC trong lĩnh vực đầu tư thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Quyết định số 378/QĐ-UBND ngày 05/3/2018); các hồ sơ liên thông của tổ chức, doanh nghiệp về lĩnh vực đầu tư được tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh sau khi chuyển về Sở Kế hoạch và Đầu tư 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, được tổ chức, doanh nghiệp hài lòng và đánh giá cao.

4. Khả năng tiếp cận thông tin, thực hành các dịch vụ công; các công cụ, hình thức trợ giúp người dân, tổ chức thực hiện thành công các dịch vụ công, giảm thời gian, chi phí đi lại của người dân, tổ chức

a) Về thực hiện việc tiếp cận thông tin, thực hành các dịch vụ công:

- Thực hiện quy định về công bố TTHC, công bố danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ TTHC; danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp; 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 và đến thời điểm hiện nay, Chủ tịch UBND tỉnh 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, hoàn thành⁸ việc phê duyệt danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 16 Sở đưa vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ

⁸ 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.

phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh, để tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và Nhân dân kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC.

- Tỉnh Quảng Ngãi đã lồng ghép việc công bố danh mục TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp chính quyền địa phương và danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 với công bố danh mục TTHC mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế và TTHC bị bãi bỏ; hiện nay, số lượng cung cấp⁹ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, số hồ sơ¹⁰ 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 19%, 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... .

b) Các công cụ, hình thức trợ giúp người dân, tổ chức thực hiện thành công các dịch vụ công:

** Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi:*

- Đã thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết hầu hết TTHC thuộc thẩm quyền của 16 sở thuộc UBND tỉnh; theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC đảm bảo đúng tiến độ, thời gian quy định, thực hiện thông báo công khai văn bản xin lỗi của các cơ quan để tổ chức, cá nhân biết, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và được Nhân dân đánh giá cao.

- Tỉnh Quảng Ngãi đã có giải pháp về cải thiện quy trình chuyển thông tin khai thuế và kết quả thông báo thuế qua phần mềm để giao cho người dân thực hiện các nghĩa vụ tài chính về đất đai ngay tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, giúp cho người dân chỉ đến một nơi duy nhất, không phải đi lại nhiều nơi như trước đây (*trước đây phải đến 03 nơi: đến Chi cục Thuế thành phố nhận thông báo thuế, tiếp theo đến Ngân hàng để nộp tiền, sau đó quay lại Bộ phận Một cửa thành phố để nhận kết quả*); khi có thông báo thuế cập nhật lên phần mềm, tổng đài của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện nhắn tin tự động mời chủ hồ sơ đến nhận thông báo thuế, nộp thuế theo thời gian hạn để nhận Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Giải pháp này giúp tiết kiệm rất lớn chi phí, thời gian đi lại cho người dân trong thực hiện thủ tục đất đai, thuế được người dân rất hài lòng, đánh giá cao.

** Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4:* 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 Bộ và UBND tỉnh Quảng Ngãi, gồm: <https://dichvucong.gov.vn> (Cổng dịch vụ công Quốc gia), [Lltp.moj.gov.vn](http://ltp.moj.gov.vn)

⁹ Tổng số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 cung cấp trên địa bàn tỉnh: Năm 2019: 344 TTHC, tháng 5 năm 2020: 159 TTHC.

¹⁰ Số mới tiếp nhận trực tuyến: Năm 2019: 7.608 hồ sơ, quý I/2020: 2.573 hồ sơ.

(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).

* *Công khai tiến độ, kết quả giải quyết*: Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị 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 xong, Thông báo bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Thông báo trả kết quả giải quyết*”, địa chỉ: <https://motcua.quangngai.gov.vn>) và gửi tin nhắn SMS, nhắn tin thông báo tự động từ tổng đài của Trung tâm khi có kết quả giải quyết trước hạn. Đồng thời, tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tiến độ giải quyết hồ sơ nhanh qua mạng Zalo hoặc qua tổng đài điện thoại Trung tâm.

* *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, Trung tâm cập nhật vào phần mềm Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Quảng Ngãi và thông báo công khai văn bản xin lỗi của các cơ quan để tổ chức, cá nhân biết (tại mục “*Thông báo xin lỗi hồ sơ trễ hạn*”, địa chỉ: <https://motcua.quangngai.gov.vn/thong-bao-ho-so-tre-hen>); đồng thời hệ thống tổng đài của Trung tâm cũng tự động nhắn tin xin lỗi gửi đến tổ chức, cá nhân.

* *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, tỉnh Quảng Ngãi đã chỉ đạo và công bố¹¹ danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính và dịch vụ bưu chính công ích và số lượng¹² 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)... .

Đồng thời, tỉnh Quảng Ngãi triển khai thực hiện Đề án thực hiện liên thông các TTHC: Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hưởng chế độ tử tuất/hỗ trợ chi phí mai táng/hưởng mai táng phí (Quyết định số 1380/QĐ-TTg ngày 18/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ), UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp triển khai thực hiện liên thông các TTHC này trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 1215/QĐ-UBND ngày 28/12/2018) và công bố Danh mục 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 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 728/QĐ-UBND ngày 24/5/2019 Chủ tịch UBND tỉnh), thực hiện công bố Danh mục 02 nhóm TTHC thông: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo

¹¹ 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).

¹² 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.

hiềm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 1509/QĐ-UBND* ngày 15/10/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh).

5. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính

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 bản¹³ triển khai kịp thời, hiệu quả và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện việc tiếp nhận¹⁴, phân loại để xử lý kịp thời và công khai kết quả¹⁵ 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 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.

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Những kết quả tích cực đã đạt được

a) Công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC 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 công ích; 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.

¹³ 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 Công 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*).

¹⁴ 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 Công Dịch vụ công Quốc gia hoặc gửi phản ánh, kiến nghị qua mạng xã hội được cho phép thực hiện.

¹⁵ Tiếp nhận và chuyển xử lý hơn 234 phản ánh về hành vi hành chính liên quan đến các lĩnh vực: đất đai, hộ tịch, chứng thực, bảo trợ xã hội ... và đã xử lý xong (Quý I/2020: 47 phản ánh, năm 2019: 187 phản ánh).

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 16/16 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 99,8%); 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.

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 đầy mạnh thực hiện trong hai 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 khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân

a) Việc cung cấp và số lượng hồ sơ phát sinh qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn thấp 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 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.

b) Việc thực hiện 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 năng lực, trình độ chuyên môn sâu.

III. NHỮNG ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề nghị 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 tiến 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.

3. Tình hình nhiều Bộ ngành có phần mềm dùng riêng để bắt buộc sở ngành phải sử dụng riêng cho việc tiếp nhận hồ sơ thuộc lĩnh vực chuyên ngành đến nay vẫn chưa có giải pháp đầu nối liên thông với phần mềm của Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa của các tỉnh, mặc dù Chính phủ đã nhiều lần yêu cầu khắc phục. Điều này dẫn đến địa phương rất khó kiểm soát hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết đối với những lĩnh vực này (như các thủ tục thuộc lĩnh vực thành lập và hoạt động của doanh nghiệp thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Kế hoạch và Đầu tư thực hiện trên phần mềm Hệ thống thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư; các thủ tục thuộc lĩnh vực cấp Phiếu lý lịch tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp đang thực hiện trên phần mềm Quản lý lý lịch tư pháp của Bộ Tư pháp; các thủ tục thuộc lĩnh vực đường bộ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giao thông vận tải đang thực hiện trên phần mềm Quản lý vận tải của Bộ Giao thông vận tải...); tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trong những lĩnh vực này không được hưởng các tiện ích phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi 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.

Trên đây là báo cáo tình hình và kết quả thực hiện cải cách TTHC từ năm 2019 đến hết tháng 3 năm 2020 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, kính báo cáo Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (b/cáo);
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Nội vụ;
- Trung ương Hội Cựu chiến binh Việt Nam;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP, NC, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC^(latin).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Võ Phiên