

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO
Công tác cải cách hành chính năm 2023

Kính gửi: Sở Nội vụ

Thực hiện Quyết định số 380/QĐ-UBND ngày 28/3/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phân công thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và Công văn số 495/UBND-TTHC ngày 14/02/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của tỉnh; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, Văn phòng UBND tỉnh (*Văn phòng*) báo cáo việc thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2023, như sau:

I. Về công tác chỉ đạo, điều hành

1. Công tác tham mưu chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh

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

Đồng thời, tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo các sở, ban ngành và UBND cấp huyện thực hiện các nhiệm vụ, như: Triển khai thực hiện Nghị quyết số 35/2022/NQ-HĐND của HĐND tỉnh (*Công văn số 6445/UBND-TTHC ngày 19/12/2022*); thực hiện thông báo chỉ đạo của Ban Chỉ đạo CCHC của Chính phủ (*Công văn số 6490/UBND-TTHC ngày 21/12/2022*); chấn chỉnh hoạt động kiểm soát TTHC và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại UBND xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh (*Công văn số 6538/UBND-TTHC ngày 23/12/2022*); về việc thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của tỉnh (*Công văn số 495/UBND-TTHC ngày 14/02/2023*); chấn chỉnh hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC không thông qua Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC (*Công văn số 1220/UBND-TTHC ngày 24/3/2023*); phối hợp làm sạch thông tin công dân trong việc triển khai Đề án 06 (*Công văn số 1219/UBND-TTHC ngày*

24/3/2023); triển khai cài đặt VneID và định danh điện tử mức 2 (*Công văn số 1783/UBND-TTHC ngày 21/4/2023*); thực hiện rà soát văn bản QPPL phục vụ triển khai Đề án 06 (*Công văn số 2768/UBND-TTHC ngày 19/6/2023*); phối hợp, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho các địa phương trong triển khai Đề án 06 (*Công văn số 3020/UBND-TTHC ngày 29/6/2023*); triển khai Thông tư số 43/2023/TT-BTC ngày 27/6/2023 của Bộ Tài chính (*Công văn số 3047/UBND-TTHC ngày 30/6/2023*); về việc nhập dữ liệu định kỳ trên hệ thống thông tin báo cáo định kỳ thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ (*Công văn số 3314/UBND-TTHC ngày 14/7/2023*)...

2. Công tác chỉ đạo, điều hành của Văn phòng UBND tỉnh

Để triển khai thực hiện công tác CCHC, công tác kiểm soát TTHC năm 2023 theo các kế hoạch, quyết định của tỉnh và cơ quan, Văn phòng đã ban hành nhiều văn bản để chỉ đạo, điều hành nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính tại cơ quan, như: Kế hoạch số 2374/KH-VP ngày 29/12/2022 về kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; Chương trình công tác năm 2023 để làm cơ sở triển khai các nhiệm vụ về cải cách hành chính (*Quyết định số 06/QĐ-VP ngày 13/01/2023*); Kế hoạch số 254/KH-VP ngày 24/02/2023 về công tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 tại Văn phòng UBND tỉnh; thành lập các Đoàn kiểm tra hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh (*Quyết định số 22/QĐ-VP và số 23/QĐ-VP cùng ngày 23/3/2023*)... .

3. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm năm tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của Văn phòng

Qua rà soát, các nhiệm vụ trọng tâm trong Kế hoạch CCHC năm 2023 của Văn phòng đã được thực hiện đầy đủ, hoàn thành theo tiến độ đề ra, cụ thể:

a) Tham mưu UBND tỉnh ban hành: Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC; kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC; kế hoạch truyền thông về công tác kiểm soát TTHC; kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh (*đã nêu cụ thể tại khoản 1 Mục này*).

b) Các văn bản Văn phòng đã ban hành:

- Các Quyết định: Quy chế chi tiêu nội bộ (*Quyết định số 16/QĐ-VP ngày 20/02/2023*); Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng, ban, đơn vị (*Quyết định số 17/QĐ-VP ngày 28/02/2023*); Quy chế làm việc của Văn phòng (*Quyết định số 18/QĐ-VP ngày 28/02/2023*); Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Công báo và Tin học (*Quyết định số 26/QĐ-VP ngày 31/3/2023*); Phân công nhiệm vụ lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 36/QĐ-VP ngày 04/5/2023*); Quyết định về Quy chế quản lý và sử dụng xe ô tô tại Văn phòng (*Quyết định số 123/QĐ-VP ngày 31/8/2023*).

- Các Kế hoạch: Công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực năm 2023 (*Kế hoạch số 71/KH-VP ngày 13/01/2023*); Theo dõi tình hình thi hành pháp luật năm 2023 (*Kế hoạch số 116/KH-VP ngày 02/02/2023*); Rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL năm 2023 (*Kế hoạch số 82/KH-VP ngày 16/01/2023*); Công

tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 tại Văn phòng; Về thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2023 (*Kế hoạch số 223/KH-VP ngày 21/02/2023*); Chuyển đổi vị trí công tác (*Kế hoạch số 476/KH-VP ngày 30/3/2023*); Biên chế công chức, số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập và hợp đồng lao động năm 2024 (*Kế hoạch số 522/KH-VP ngày 05/4/2023*); Kê khai, công khai tài sản, thu nhập năm 2023 (*Kế hoạch số 2430/KH-VP ngày 28/11/2023*).

II. Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính

1. Cải cách thể chế

a) Văn phòng đã phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu UBND tỉnh ban hành 46 văn bản quy phạm pháp luật. Đồng thời, tham mưu UBND tỉnh ban hành Chương trình công tác năm 2023 và hàng quý của UBND tỉnh để làm cơ sở triển khai các nhiệm vụ về cải cách hành chính của tỉnh.

- Phối hợp với Sở Tư pháp tham mưu, tổng hợp trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục văn bản QPPL của HĐND tỉnh, UBND tỉnh hết hiệu lực toàn bộ, hết hiệu lực một phần trong năm 2022 (*Quyết định số 84/QĐ-UBND ngày 17/01/2023*).

b) Ban hành: Kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật (*Kế hoạch số 116/KH-VP ngày 02/02/2023*) và triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra bắt đầu từ Quý II/2023; Kế hoạch rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL năm 2023 (*Kế hoạch số 82/KH-VP ngày 16/01/2023*) và Kế hoạch hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật kỳ 2019-2023 của Văn phòng (*Kế hoạch số 450/KH-VP ngày 27/3/2023*) và thực hiện rà soát văn bản QPPL theo kế hoạch đề ra.

c) Trình UBND tỉnh ban hành Quyết định phân công nhiệm vụ Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh nhiệm kỳ 2021-2026 (*Quyết định số 1254/QĐ-UBND ngày 21/8/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh*).

d) Tham mưu, tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ quan trọng do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao trong lĩnh vực kiểm soát TTHC; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (*đã nêu cụ thể tại khoản 1, 2 Mục I Báo cáo này*).

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

a) Công bố, công khai minh bạch TTHC:

Trong năm 2023, đã phối hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành 55 Quyết định công bố Danh mục TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 03 cấp chính quyền; trong đó, có 60 TTHC ban hành mới, 218 TTHC sửa đổi, bổ sung, thay thế và 59 TTHC bị bãi bỏ, 8 TTHC thay thế và phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

b) Kết quả rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC

- Thực hiện Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh và các chỉ đạo rà soát, đơn giản hóa TTHC của Chính phủ, và các Bộ, ngành liên quan. Trong năm 2023, đã tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh Quảng Ngãi báo cáo Bộ Tư pháp kết quả rà soát quy định, thủ tục hành chính liên quan đến Phiếu Lý lịch tư pháp theo Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 09/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ (*Báo cáo số 173/BC-UBND ngày 22/8/2023*); đồng thời, hiện nay đang tổng hợp kết quả rà soát và dự kiến kiến nghị phương án đơn giản hóa của 11 TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của các Bộ, ngành.

- Tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định phê duyệt và rút ngắn thời gian giải quyết đối với Danh mục dịch vụ công trực tuyến, Danh mục dịch vụ công trực tuyến thí điểm tiếp nhận và trả kết quả hoàn toàn bằng hình thức trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023*) nhằm hỗ trợ và thúc đẩy việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh, rút ngắn thời gian, chi phí thực hiện TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi có yêu cầu giải quyết TTHC.

- Thực hiện Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/5/2020 của Chính phủ và nội dung Công văn số 97/TCTCCTTHC ngày 12/11/2023 của Tổ trưởng Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ, đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban ngành và địa phương tiếp tục đẩy mạnh thực hiện Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020 - 2025 (*Công văn số 5865/UBND-TTHC ngày 21/11/2023*).

c) Hoạt động kiểm soát TTHC

- Thực hiện Kế hoạch kiểm tra của Chủ tịch UBND tỉnh về công tác kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; Văn Phòng đã hoàn thành việc kiểm tra định kỳ, đột xuất theo Kế hoạch được Chủ tịch UBND tỉnh giao và đã ban hành 08 Thông báo Kết luận kiểm tra (bao gồm kiểm tra đột xuất)¹ tại các đơn vị: xã Đức Lân (Mộ Đức), xã Tịnh Kỳ (thành phố Quảng Ngãi), xã Bình Hải (Bình Sơn), xã Hành Tín Tây (Nghĩa Hành), xã Ba Động (Ba Tơ) và phường Phổ Văn (thị xã Đức Phổ); Văn phòng đăng ký đất đai Chi nhánh huyện Trà Bồng, Văn phòng đăng ký đất đai Chi nhánh huyện Sơn Tịnh; đồng thời cử thành viên tham gia Đoàn kiểm tra cải cách hành chính và Đoàn kiểm tra Đề án 06 tỉnh. Qua kiểm tra, đã kịp thời phát hiện, kiến nghị các cơ quan, đơn vị chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, sai sót góp phần kiện toàn, củng cố tổ chức và hoạt động Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại.

- Trong năm, Văn phòng đã phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ tổ chức Hội nghị tập huấn nghiệp vụ công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

¹ Các Thông báo Kết luận kiểm tra số: 1150/TB-VP ngày 27/6/2023; 1607/TB-VP ngày 17/8/2023; 1638/TB-VP ngày 22/8/2023; 1767/TB-VP ngày 07/9/2023; 1811/TB-VP ngày 13/9/2023; 1945/TB-VP ngày 29/9/2023; 2320/TB-VP ngày 16/11/2023; 2375/TB-VP ngày 22/11/2023.

năm 2023 cho các sở, ban ngành và địa phương; cử công chức tham gia tập huấn công tác kiểm soát, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến cho cán bộ, công chức UBND cấp huyện, cấp xã thuộc huyện: Ba Tơ, Sơn Tịnh, Trà Bồng.

- Tích cực tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, triển khai việc thực hiện chi hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh theo Nghị quyết số 35/2022/NQ-HĐND ngày 19/12/2022; tích cực tham mưu triển khai xây dựng mô hình “*Bộ phận Một cửa kiểu mẫu*” tại các địa phương

d) Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông:

*** Về tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp**

- Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh

+ Trong năm 2023, hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh (*Trung tâm*) luôn giữ vững sự ổn định, chuyên nghiệp, hiệu quả, được tổ chức, công dân đánh giá hài lòng cao. Đặc biệt chú trọng vào khâu kiểm tra, giám sát quá trình giao dịch TTHC giữa tổ chức, cá nhân và công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả một cách chặt chẽ; quán triệt nghiêm túc việc thực hiện quy định về thời gian, trình tự thực hiện giải quyết TTHC trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh, kịp thời đôn đốc xử lý ngay việc chậm phối hợp giải quyết hồ sơ đất đai thực hiện tại Trung tâm.

+ Thực hiện chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025 của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021, chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2022 - 2025 của UBND tỉnh tại Kế hoạch số 144/KH-UBND ngày 13/9/2022 và Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Quảng Ngãi tại Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/10/2020; từ ngày **03/4/2023**, Văn phòng đã tổ chức triển khai thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của các Sở, ban ngành tại Trung tâm, đưa sáng kiến đơn giản hóa quy trình thanh toán trực tuyến để hỗ trợ các tổ chức, cá nhân sử dụng quét mã code QR trên Biên lai điện tử giúp cho việc thanh toán TTHC diễn ra nhanh chóng, hiệu quả, được người dân và doanh nghiệp đánh giá cao; từ đó nhân rộng thực hiện tại một số địa phương trên địa bàn tỉnh.

+ Văn phòng tiếp tục phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các đơn vị VNPT, Viettel để tiến hành thử nghiệm và đánh giá kết quả triển khai nền tảng trợ lý ảo (*triển khai thử nghiệm Hệ thống VNPT Chatbot tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (igate 2.0) của tỉnh; triển khai thử nghiệm Tổng đài Calbot của Viettel để giải đáp ý kiến phục vụ cho người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC trên địa bàn tỉnh*), góp phần nâng cao công tác chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh; phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho công dân, tổ chức đồng thời đã rà soát, lựa chọn dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) đáp ứng

đầy đủ các tiêu chí yêu cầu gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp báo cáo được Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Cấp huyện, cấp xã

Qua theo dõi, thống kê trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh cơ bản thực hiện tốt; tỷ lệ hồ sơ trả kết quả trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ tương đối cao, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến và thanh toán trực tuyến tiếp tục tăng cao.

Bộ phận Một cửa cấp huyện:

+ Tại Bộ phận Một cửa của 13/13 huyện, thị xã, thành phố tiếp nhận hơn **29.000** hồ sơ, đã giải quyết gần **28.700** hồ sơ (trước hạn, đúng hạn: gần **28.000** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **97,6%**), trễ hạn gần **700** hồ sơ, đang giải quyết gần **270** hồ sơ.

+ Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tại Bộ phận Một cửa cấp huyện bình quân đạt **44%** trong năm, cao hơn so với 6 tháng đầu năm chỉ đạt **29,2%**.

Bộ phận Một cửa cấp xã:

+ Tại Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận gần **370.000** hồ sơ, đã giải quyết gần **365.000** hồ sơ (*trước hạn, đúng hạn: hơn 358.000 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,4%*), trễ hạn: hơn **5.800** hồ sơ, đang giải quyết gần **1.250** hồ sơ.

+ Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tại Bộ phận Một cửa cấp xã bình quân đạt **43%** trong năm, cao hơn so với 6 tháng đầu năm chỉ đạt **17,7%**.

*** Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích:**

- Trong những tháng cuối năm, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của cấp huyện tăng cao, bình quân đạt **71%**; cấp xã tăng vượt bậc, bình quân đạt **83,7%**; đồng thời giao dịch thanh toán trực tuyến cũng tăng mạnh mẽ; điều này cho thấy người dân, tổ chức ngày càng quan tâm sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thực hiện thanh toán trực tuyến đem lại hiệu quả rất cao, thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại.

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của 18 sở, ngành tại Trung tâm trong năm đạt bình quân **75%**/tổng hồ sơ tiếp nhận mới, với khoảng **76.000** hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến, qua đó giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm chi phí và thời gian đi lại.

- Đẩy mạnh thực hiện việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh; trong năm toàn tỉnh thanh toán khoảng gần **90** tỷ đồng (*riêng tại Trung tâm thanh toán khoảng gần 40 tỷ đồng với gần 25.000 giao dịch*); nổi bật là trong tháng 12, thị xã Đức Phổ đã thực hiện thanh toán trực tuyến đạt hơn **28** tỷ đồng; qua đó giúp tỉnh Quảng Ngãi luôn nằm trong nhóm tỉnh, thành phố có thứ hạng top cao về thanh toán trực tuyến trong cả nước.

- Có hơn **23.000** hồ sơ được nộp và trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân; giúp tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại cho người dân.

- Đưa vào sử dụng rộng rãi ứng dụng Dịch vụ công Quảng Ngãi trên thiết bị di động và triển khai thành công 100% việc nộp hồ sơ trực tuyến qua thiết bị di động thông minh đối với đối với 04 thủ tục: “*Thông báo hoạt động khuyến mại*” (thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương); “*Đăng ký thành lập hộ kinh doanh, Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hộ kinh doanh, Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh*” (thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện); số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến thông qua ứng dụng này có sự cải thiện, góp phần nâng cao số lượng hồ sơ trực tuyến; nhiều địa phương thực hiện đạt cao hơn chỉ tiêu được Chủ tịch UBND tỉnh giao, tiêu biểu như UBND các huyện, thị xã, thành phố: Quảng Ngãi, Đức Phổ, Bình Sơn, Trà Bồng, Sơn Tịnh, Tư Nghĩa, Sơn Hà,...; nhiều địa phương đã triển khai thành công 100% việc nộp hồ sơ qua thiết bị di động thông minh, không còn tiếp nhận hồ sơ giấy, chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến. Từ 01/6/2023, các thủ tục này chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, không còn tiếp nhận hồ sơ giấy.

*** Kết quả thực hiện nhiệm vụ số hóa TTHC**

- Đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đã chỉ đạo rà soát, thống kê, xác định cụ thể các giấy tờ, tài liệu phải thực hiện số hóa đối với từng TTHC thuộc phạm vi giải quyết và quản lý (gồm TTHC thuộc lĩnh vực quản lý chuyên môn thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND cấp huyện, UBND cấp xã) của cơ quan theo quy định để tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện thống nhất trên địa bàn tỉnh (Công văn số 1257/UBND-TTHC ngày 28/11/2023).

- Tính đến ngày **05/12/2023**, việc triển khai số hóa trên địa bàn tỉnh đạt một số kết quả như sau:

+ Cấp tỉnh: Số hóa hồ sơ khi tiếp nhận TTHC đạt 95,55%, số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 32,78%.

+ Cấp huyện: Số hóa hồ sơ khi tiếp nhận TTHC đạt 52,97%, số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 40,93%.

+ Cấp xã: Số hóa hồ sơ khi tiếp nhận TTHC đạt 54,28%; số hóa kết quả giải quyết TTHC đạt 39,62%.

*** Kết quả tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm**

Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của 18 sở, ngành và Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố; phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố tại Trung tâm tiếp tục có sự chuyển biến tích cực; hồ sơ giải quyết đảm bảo về tiến độ theo quy định; hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao, cụ thể:

+ Số lượng hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm đạt khoảng hơn **148.000** hồ sơ, đã giải quyết hơn **130.000** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn hơn **128.000** hồ sơ, trễ hạn gần **1.700** hồ sơ; đang giải quyết hơn **18.000** hồ sơ.

+ Hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ngành đạt bình quân khoảng **99,95%**; hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố, phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố đạt bình quân khoảng **96,3%**.

+ Thực hiện nghiêm túc thông báo tình trạng hồ sơ giải quyết TTHC được tiếp nhận, xử lý, công khai văn bản xin lỗi, hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ xử lý bị trễ hạn, nhận kết quả giải quyết trước hạn; hệ thống tổng đài của Trung tâm đã thông báo khoảng **140.000** tin nhắn SMS đến người dân, doanh nghiệp góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, hạn chế tình trạng người dân, doanh nghiệp đi lại nhiều lần; thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số khoảng hơn **43.000** hồ sơ.

*** Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính**

Trong năm 2023, Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận 354 phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định hành chính, thực hiện TTHC; trong đó có trong đó có 20 phản ánh, kiến nghị của công dân qua đơn thư; 254 phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ thuộc Cổng Dịch vụ công Quốc gia, 80 phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận thông qua đường dây nóng và trực tiếp tại trụ sở. Các phản ánh của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

*** Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm**

Tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng và mức độ rất hài lòng của tổ chức, công dân khi đến thực hiện TTHC tại Trung tâm luôn đạt khoảng **99,95%** với gần **37.000** lượt đánh giá.

3. Cải cách tổ chức bộ máy

a) Năm 2023, Văn phòng UBND tỉnh được giao 61 biên chế công chức và 16 người làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập; đến nay thực hiện 59 biên chế công chức, 14 biên chế sự nghiệp.

b) Trình UBND tỉnh phê duyệt : Đề án vị trí việc làm của Văn phòng (*Quyết định số 1499/QĐ-UBND ngày 26/12/2022*) ; danh sách tinh giản biên chế năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 1128/QĐ-UBND ngày 27/7/2023*).

c) Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng, ban, đơn vị trực thuộc (*Quyết định số 17/QĐ-VP ngày 28/02/2023*), Quy chế làm việc của Văn phòng (*Quyết định số 18/QĐ-VP ngày 28/02/2023*); Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Công báo và

Tin học (*Quyết định số 26/QĐ-VP ngày 31/3/2023*); Phân công nhiệm vụ lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 36/QĐ-VP ngày 04/5/2023*).

- Thực hiện phân bổ chỉ tiêu biên chế công chức và người lao động (*Quyết định số 05/QĐ-VP ngày 11/01/2023*); phân bổ số lượng người làm việc cho Trung tâm Công báo và Tin học (*Quyết định số 02/QĐ-VP ngày 05/01/2023*).

4. Cải cách chế độ công vụ, công chức

a) Hoàn thành việc nhận xét, đánh giá, phân loại công chức, viên chức và người lao động Văn phòng UBND tỉnh năm 2022, năm 2023 (*Công văn: số 2248/VP-HCQT số 2255/VP-HCQT cùng ngày 15/12/2022; số 2442/VP-HCQT và số 2446/VP-HCQT cùng ngày 29/11/2023*).

b) Ban hành Kế hoạch Đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức năm 2023 (*Kế hoạch số 414/KH-VP ngày 22/3/2023*). Trên cơ sở đó, Văn phòng đã đăng ký, cử tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng: 01 viên chức tham gia học lớp cao cấp lý luận chính trị; 01 công chức và 01 viên chức tham gia lớp bồi dưỡng lãnh đạo, quản lý cấp phòng; 02 công chức tham gia bồi dưỡng ngạch chuyên viên chính, ngoài ra còn đăng ký cho 13 công chức, viên chức tham dự các lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ về công tác chuyên đổi số, đảm bảo an toàn an ninh mạng... do các sở, ngành tổ chức.

c) Ban hành Kế hoạch định kỳ chuyển đổi vị trí công tác năm 2023 (*Kế hoạch số 476/KH-VP ngày 30/3/2023*) và thực hiện điều động, chuyển đổi vị trí đối với 03 công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý, 03 công chức không giữ chức vụ.

c) Thực hiện ra thông báo, quyết định nghỉ hưu đối với 01 công chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý và 01 công chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý; bổ nhiệm vào ngạch và chuyển xếp lương đối với 01 công chức; miễn nhiệm chức vụ đối với 01 công chức; thực hiện quy trình đề nghị bổ nhiệm 02 Phó Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh. Tiếp nhận 02 công chức về làm việc tại Văn phòng. Thực hiện nâng lương thương xuyên, nâng lương trước thời hạn đối với công chức, viên chức, người lao động của Văn phòng.

d) Về chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính: Tiếp tục đẩy mạnh việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; phát huy dân chủ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương, nêu cao tinh thần, trách nhiệm phục vụ Nhân dân của đảng viên, công chức, viên chức và người lao động gắn với trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị và việc thực hiện Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tỉnh Quảng Ngãi (*thông qua việc ban hành Nghị quyết Hội nghị cán bộ, công chức Văn phòng UBND tỉnh năm 2022; Thông báo kết luận các cuộc họp giao ban định kỳ của Văn phòng UBND tỉnh*). Qua kiểm tra chưa có công chức, viên chức, người lao động nào của Văn phòng vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

5. Cải cách tài chính công

a) Thực hiện công bố công khai dự toán ngân sách năm 2023 của Văn phòng (*Quyết định số 153/QĐ-VP ngày 28/12/2022*); phân khai kinh phí để thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số năm 2023 (*Quyết định số 108/QĐ-VP ngày 23/8/2023*); điều chỉnh dự toán chi của Văn phòng (*Quyết định số 82/QĐ-VP ngày 03/7/2023*); kê khai, thanh lý tài sản theo quy định (*Quyết định số 111/QĐ-VP ngày 29/8/2023*)... Báo cáo tình hình quản lý sử dụng tài sản công (*Công văn số 286/VP-HCQT ngày 28/02/2023*), tình hình tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Văn phòng (*Công văn số 239/VP-HCQT ngày 23/02/2023*)...

b) Thực hiện hoàn thành việc mua sắm, sửa chữa và thanh toán kinh phí theo dự toán, kế hoạch năm 2022; triển khai các nội dung theo dự toán năm 2023, như: đăng ký mua sắm, bảo dưỡng, sửa chữa tài sản năm 2023; chi hoạt động trong dịp Tết dương lịch, Tết Nguyên đán Quý Mão năm 2023; các hoạt động trong trong năm của UBND tỉnh và Văn phòng.... Thực hiện tiết kiệm kinh phí tự chủ, tạo nguồn chi thu nhập tăng thêm ước khoảng trên 400.000 đồng/người/tháng.

c) Ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ của Văn phòng (*Quyết định số 16/QĐ-VP ngày 20/02/2023*).

6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

a) Văn phòng đã ban hành Kế hoạch 1680/KH-VP ngày 03/10/2022 về phát triển Chính quyền điện tử hướng tới Chính quyền số và kinh tế số, xã hội số năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh.

b) Đảm bảo kết nối ổn định trực liên thông văn bản điện tử của tỉnh và trực liên thông văn bản điện tử quốc gia trong việc gửi, nhận văn bản điện tử có ký số thông suốt; các phần mềm Quản lý văn bản và điều hành tập trung, hệ thống Thông tin báo cáo của tỉnh kết nối với hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, Thư điện tử công vụ... hoạt động ổn định và đảm bảo an toàn, an ninh thông tin tại Văn phòng. Triển khai thuê dịch vụ vận hành Cổng Thông tin điện tử; Phòng họp không giấy tại Văn phòng; phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông cài đặt hệ thống giám sát, điều hành an toàn, an ninh mạng tập trung (SOC) tại Trung tâm Tích hợp Văn phòng UBND tỉnh.

c) Trong năm 2023, Cổng TTĐT tỉnh ước cung cấp 13.700 tin bài, ảnh, video; trong đó, 890 video, 2.284 tin, 2.650 bài và 7.877 ảnh (tăng 25 % so với năm 2022); đã tạo các loại hình truyền thông đa phương tiện mới như: Longform, Infographic để tuyên truyền một số những nội dung lớn, quan trọng của tỉnh, cũng như tạo banner, mở các chuyên mục mới như: Chương trình mục tiêu quốc gia; du lịch, quy hoạch,... Riêng trang Fanpage của Cổng TTĐT tỉnh cũng đang phát huy hiệu quả nhanh chóng kịp thời phản ánh sự chỉ đạo điều hành của lãnh đạo UBND tỉnh đến với bạn đọc qua mạng xã hội. Bên cạnh đó, đã cập nhật kịp thời hơn 9.200 văn bản chỉ đạo, điều hành, các chính sách, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh trên Trang văn bản chỉ đạo, điều hành của tỉnh. Thực hiện biên tập, rà soát, xuất bản khoảng 25 số Công báo điện tử.

- Các TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố đều được đăng tải kịp thời, công khai trên Cổng TTĐT tỉnh; đồng thời, tạo đường link tới Cổng hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ngãi.

- Ngoài ra, Cổng TTĐT tỉnh cũng thường xuyên đăng tải tin tức về công tác kiểm soát TTHC và hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp; tạo Baner “Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về Thủ tục hành chính” để cung cấp số điện thoại, địa chỉ mail,... của các sở, ban ngành và địa phương nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp liên hệ khi có nhu cầu trong giải quyết TTHC.

d) Tiếp tục triển khai thực hiện áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia 9001:2015 tại Văn phòng UBND tỉnh theo Kế hoạch số 1507/KH-VP ngày 14/11/2020 của Văn phòng UBND tỉnh.

(Kèm theo Phụ lục Thống kê số liệu về kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh)

III. Phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính trong năm 2024

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

Tiếp tục triển khai thực hiện có chất lượng, đảm bảo tiến độ các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025 và Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của tỉnh; xây dựng, ban hành và triển khai Kế hoạch cải cách hành chính năm 2024 của Văn phòng UBND tỉnh. Tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện quyết liệt công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính. Tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, đơn giản hóa chế độ báo cáo; nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến những quy định hành chính.

2. Công tác thể chế

a) Tiếp tục rà soát, xây dựng và tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản QPPL, văn bản chỉ đạo điều hành liên quan đến các lĩnh vực do Văn phòng tham mưu thực hiện. Kiểm tra hồ sơ, nội dung, trình tự, thủ tục soạn thảo, thể thức, kỹ thuật trình bày dự thảo văn bản, hồ sơ do các cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi, trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

b) Thực hiện rà soát, kiểm tra theo thẩm quyền và kiến nghị xử lý sau kiểm tra (nếu có) đối với các văn bản QPPL do Văn phòng tham mưu. Ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch theo dõi tình hình thi hành pháp luật đối với các lĩnh vực do Văn phòng tham mưu, quản lý.

3. Công tác cải cách thủ tục hành chính

a) Tập trung tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; thực hiện tốt công tác tiếp

nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết giải quyết TTHC, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn trong các lĩnh vực, đảm bảo thực hiện đạt các chỉ tiêu được giao về cải cách TTHC tại Nghị quyết 04/NQ-TU ngày 18/10/2021 của Tỉnh ủy.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu số hóa để tiết kiệm thời gian, chi phí cho công dân khi nộp hồ sơ TTHC; tham mưu chỉ đạo triển khai thực hiện các TTHC thiết yếu theo nhiệm vụ của Đề án 06.

c) Tiếp tục triển khai hiệu quả các nhiệm vụ được giao về triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia, tái cấu trúc TTHC để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

d) Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về các quy định hành chính để hỗ trợ việc nâng cao chất lượng các quy định hành chính và giám sát việc thực hiện TTHC của cơ quan, đơn vị.

đ) Tham mưu chỉ đạo rà soát TTHC, chuyển các kiến nghị đơn giản hóa TTHC của các Sở, ngành đến các cơ quan có thẩm quyền.

4. Cải cách tổ chức bộ máy

Sau khi Đề án vị trí việc của Văn phòng UBND tỉnh được phê duyệt, thực hiện sắp xếp, bố trí công chức, viên chức theo đúng vị trí việc làm, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ được giao. Nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và Trung tâm Công báo và Tin học tỉnh.

5. Cải cách chế độ công vụ, công chức

a) Triển khai thực hiện tốt quy định về công tác tổ chức, cán bộ; chú trọng thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng, tuyển dụng, nâng ngạch công chức, viên chức bám sát yêu cầu nhiệm vụ và thực tiễn, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ đòi hỏi ngày càng cao, hướng đến nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại.

b) Tăng cường siết chặt kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động công vụ. Triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định về chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính theo Quyết định số 48/2021/QĐ-UBND ngày 22/9/2021 của UBND tỉnh.

6. Về cải cách tài chính công

Tiếp tục thực hiện cơ chế tự chủ về tài chính, tăng cường thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, tạo nguồn kinh phí tiết kiệm, chi thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức và người lao động. Tiếp tục củng cố, tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, đổi mới công tác lễ tân khánh tiết và hậu cần phục vụ hoạt động của UBND tỉnh.

7. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

a) Tiếp tục tổ chức thực hiện tốt, đạt hiệu quả việc gửi, nhận văn bản điện tử có ký số theo Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, đẩy mạnh việc xây dựng Chính phủ điện tử đảm bảo đúng lộ trình của Chính phủ.

b) Xây dựng, ban hành và tập trung triển khai kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin của Văn phòng trong những năm tiếp theo, trọng tâm giám sát, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin tại Văn phòng; theo dõi trực liên thông quốc gia và trực liên thông nội tỉnh đảm bảo việc gửi, nhận văn bản điện tử có ký số thông suốt và ổn định; tiếp tục triển khai hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh kết nối với hệ thống thông tin báo cáo của Chính phủ. Nâng cao chất lượng tin, bài, ảnh, video, đồ họa; tổ chức cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử của quốc gia, của tỉnh.

Tổ chức quản lý, khai thác và sử dụng có hiệu quả Cổng thông tin điện tử của tỉnh phục vụ hiệu quả hoạt động chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh; đẩy mạnh công tác tuyên truyền bằng nhiều hình thức để doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng TTĐT tỉnh khai thác, sử dụng các thông tin. Tiếp tục phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai Quyết định số 1077/QĐ-UBND ngày 10/11/2021 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch xây dựng Hệ thống quản lý tài liệu lưu trữ điện tử và cơ sở dữ liệu tài liệu lưu trữ điện tử của các cơ quan nhà nước tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2021 – 2025.

Đề nghị Sở Nội vụ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- VPUB: BTV Đảng ủy, CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị trực thuộc, CBTH;
- Lưu: VT, HCQT(b).

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm

Phụ lục
THỐNG KÊ SỐ LIỆU VỀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC
CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NĂM 2023 CỦA VĂN PHÒNG UBND TỈNH
(Kèm theo Báo cáo số /BC-VP ngày /12/2023 của Văn phòng UBND tỉnh)

Biểu mẫu 1
Công tác chỉ đạo điều hành CCHC

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú
		Đơn vị tính	Số liệu	
5	Thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao			VP UBND tỉnh tổng hợp
5.1.	Tổng số nhiệm vụ được giao	Nhiệm vụ	189	
5.2.	Số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng hạn	Nhiệm vụ	92	
5.3.	Số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn	Nhiệm vụ	2	
5.4.	Số nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành	Nhiệm vụ	0	
6	Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức	Có = 1; Không = 0	1	VP UBND tỉnh tổng hợp (khảo sát sự hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm PV-KSTTHC)
6.1	Số lượng phiếu khảo sát	Số lượng	37	
6.2.	Hình thức khảo sát	Trực tuyến = 0 Phát phiếu = 1 Kết hợp = 2	2	
7	Tổ chức đối thoại của lãnh đạo với người dân, cộng đồng doanh nghiệp	Không = 0 Có = 1	1	

Biểu mẫu 3
Cải cách thủ tục hành chính

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú VP UBND tỉnh tổng hợp
		Đơn vị tính	Số liệu	
1.	Thống kê TTHC			
1.1.	Số TTHC đã được phê duyệt phương án đơn giản hóa	Thủ tục	0	
1.2.	Số TTHC công bố mới	Thủ tục	10	
1.3.	Số TTHC bãi bỏ, thay thế	Thủ tục	69	
1.4.	Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương	Thủ tục	1795	
1.4.1.	Số TTHC cấp tỉnh (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	1820	
1.4.2.	Số TTHC cấp huyện (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	342	
1.4.3.	Số TTHC cấp xã (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	178	
2.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông			
2.1.	Số TTHC liên thông cùng cấp	Thủ tục	271	
2.2.	Số TTHC liên thông giữa các cấp chính quyền	Thủ tục	116	
2.3.	Số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính.	Thủ tục	0	
3.	Kết quả giải quyết TTHC			
3.1.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do các sở, ngành tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	99.95%	
3.1.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	101.460	
3.1.2.	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	101.409	
3.2.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	97.60%	
3.2.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	28.700	
3.2.2.	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	28.000	
3.3.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	98.40%	

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú VP UBND tỉnh tổng hợp
		Đơn vị tính	Số liệu	
3.3.1.	Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong	Hồ sơ	365.000	
3.3.2.	Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn	Hồ sơ	358.000	
3.4.	Tỷ lệ giải quyết phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định TTHC	%	100	
3.4.1.	Tổng số PAKN đã tiếp nhận (trực tiếp hoặc do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến)	PAKN	354	
3.4.2.	Số PAKN đã giải quyết xong	PAKN	354	

Biểu mẫu 7
Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú VP UBND tỉnh và Sở TT&TT tổng hợp
		Đơn vị tính	Số liệu	
3	Tỷ lệ báo cáo định kỳ được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia	%	100%	
6	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến			
6.1.	Tỷ lệ DVCTT toàn tỉnh đủ điều kiện	%	100%	
6.1.1.	Tổng số DVC đủ điều kiện lên trực tuyến toàn tỉnh	DVC	323	
6.1.2.	Số lượng DVCTT toàn tỉnh	DVC	164	
6.2.	Tỷ lệ DVC có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến (toàn tỉnh + một phần)	%	94,09	
6.2.1.	Tổng số DVCTT có phát sinh hồ sơ (gồm các DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến hoặc trực tiếp hoặc cả 2 hình thức)	DVC	389	
6.2.2.	Số DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến	DVC	366	
6.3.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn tỉnh	%	93%	
6.3.1.	Tổng số hồ sơ của DVCTT toàn tỉnh	Hồ sơ	29203	

STT	Chỉ tiêu thống kê (Sử dụng trong kỳ báo cáo hàng quý, 6 tháng, năm)	Kết quả thống kê		Ghi chú VP UBND tỉnh và Sở TT&TT tổng hợp
		Đơn vị tính	Số liệu	
	(gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)			
6.3.2.	Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT toàn trình	Hồ sơ	27160	
6.4.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến một phần	%	46.69%	
6.4.1.	Tổng số hồ sơ của DVCTT một phần	Hồ sơ	72114	
6.4.2.	Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT một phần	Hồ sơ	33671	
6.5.	Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến	%	68.30%	
6.5.1.	Tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính (tất cả các TTHC có phát sinh phí, lệ phí,...)	Thủ tục	430	
6.5.2.	Số TTHC đã được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia hoặc trên Cổng DVC của tỉnh.	Thủ tục	294	