

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO
Công tác tuyên truyền cải cách hành chính
năm 2023 tại Văn phòng UBND tỉnh

Thực hiện Công văn số 2164/STTTT-TTBCXB ngày 31/10/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông về báo cáo công tác tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện công tác tuyên truyền cải cách hành chính (CCHC) tại Văn phòng UBND tỉnh (Văn phòng) trong năm 2023, như sau:

I. Kết quả thực hiện công tác tuyên truyền

1. Công tác chỉ đạo, triển khai thực hiện

Văn phòng tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành của tỉnh và ban hành văn bản triển khai thực hiện tại Văn phòng có nội dung liên quan đến công tác tuyên truyền CCHC, cụ thể:

- 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 Quảng Ngãi;
- Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 16/02/2023 truyền thông về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;
- Kế hoạch số 40/KH-UBND ngày 01/3/2023 tuyên truyền cải cách hành chính năm 2023 trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;
- Công văn số 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023 về việc triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cải cách thủ tục hành chính theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ;
- Công văn số 2245/UBND-TTHC ngày 19/5/2023 về việc thực hiện một số dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động;
- Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 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;
- Công văn số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023 về việc triển khai chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp;

- Đề án 06:

+ Công văn số 1328/UBND-TTHC ngày 31/03/2023 về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 05/CT-TTg ngày 23/02/2023 của Thủ tướng chính phủ trên địa bàn tỉnh về tiếp tục đẩy mạnh triển khai Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030;

+ Công văn số 3127/UBND-TTHC ngày 05/7/2023 về việc triển khai thực hiện cấp bản điện tử Giấy khai sinh, Trích lục khai tử;

- Công văn 1918/VP-KTCBTH ngày 26/9/2023 về việc tuyên truyền Tuần lễ Chuyển đổi số tỉnh Quảng Ngãi năm 2023 và Ngày Chuyển đổi số quốc gia (10/10) năm 2023;

- Công văn số 2056/VP-HCQT ngày 13/10/2023 về việc triển khai tuyên truyền một số nội dung.

2. Kết quả công tác tuyên truyền

a) Công tác tuyên truyền CCHC tại Văn phòng

Công tác tuyên truyền CCHC được Văn phòng thực hiện thường xuyên, liên tục, nghiêm túc và đạt nhiều hiệu quả tích cực; 100% các phòng, ban, đơn vị đã tổ chức tuyên truyền công tác CCHC đảm bảo đầy đủ, kịp thời theo đúng nội dung kế hoạch CCHC của Trung ương và của tỉnh, thông qua các hội nghị, cuộc họp của cơ quan, các buổi sinh hoạt đoàn thể, trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và Trang thông tin điện tử của Văn phòng và các hình thức tuyên truyền khác, cụ thể:

- Triển khai, yêu cầu các phòng, ban, đơn vị trực thuộc tuyên truyền phổ biến kết quả thực hiện các chỉ số CCHC, chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh; chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh; chào mừng Tuần lễ Chuyển đổi số; đăng ký tham gia các khóa bồi dưỡng, tập huấn, cập nhật kiến thức về chuyển đổi số cho công chức, viên chức.

- Công chức, viên chức và người lao động Văn phòng tăng cường viết tin, bài tuyên truyền, phổ biến nội dung CCHC, cải cách TTHC trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh và trang tin điện tử của Văn phòng.

- Tuyên truyền trên bảng điện tử trước trụ sở cơ quan và tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát Thủ tục hành chính (TTHC) tỉnh thực hiện hưởng ứng Tuần lễ Chuyển đổi số, Ngày Pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

- Thực hiện đăng tải, niêm yết, công khai kịp thời TTHC sau khi được Chủ tịch UBND tỉnh công bố lên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, đăng tải lên Cổng Thông tin điện tử tỉnh và tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh để người dân,

doanh nghiệp dễ dàng tra cứu, tìm hiểu thông tin về CCHC nói chung và TTHC nói riêng.

- Công khai TTHC thông qua màn hình điện tử và quét mã QR code tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh để doanh nghiệp, cá nhân thuận lợi trong việc tra cứu, tìm hiểu TTHC.

- Công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến việc giải quyết TTHC.

b) Tuyên truyền thông qua các chuyên trang, chuyên mục

- Văn phòng thường xuyên chỉ đạo Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh tích cực phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí, như: VTV8, Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Ngãi, Báo Quảng Ngãi, Cổng Thông tin điện tử tỉnh đưa tin và thực hiện nhiều chuyên mục CCHC, dịch vụ công trực tuyến, cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số; tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh, Bộ phận Một cửa các cấp đến với các tầng lớp Nhân dân.

- Cổng Thông tin điện tử tỉnh tiếp tục nâng cao chất lượng chuyên mục CCHC; thường xuyên đăng tải những bài viết tuyên truyền chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và việc tổ chức thực hiện công tác CCHC; đã có hơn 120 tin, bài và các văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh liên quan đến CCHC được đăng tải đầy đủ, kịp thời lên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

- Ngoài các hình thức tuyên truyền thông qua các tin, bài viết đăng tải thông thường, Cổng Thông tin điện tử tỉnh đã đẩy mạnh việc tuyên truyền thông qua các loại hình truyền thông đa phương tiện khác như: Video, Infographic, Fanpage, Zalo,...giúp người dùng tiếp cận thông tin đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ thực hiện.

c) Tuyên truyền thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ TTHC

- Tích cực tuyên truyền chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh trong việc sử dụng ứng dụng *Dịch vụ công Quảng Ngãi trên thiết bị di động* và thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, không tiếp nhận hồ sơ giấy 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). Đến nay các TTHC này, nhiều địa phương đã thực hiện thành công, đạt hiệu quả cao; 100% hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến, không còn tiếp nhận giấy.

- Tuyên truyền việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trong việc triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cải cách TTHC như tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia là 40%, TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính là 60% để cung cấp dịch vụ thanh

toán trực tuyến, ban hành quy định ưu tiên thực hiện rút ngắn thời gian giải quyết, trả kết quả sớm hơn tối thiểu 20% so với thời hạn giải quyết theo quy định đối với những hồ sơ nộp trực tuyến, thực hiện giảm 50% phí, lệ phí đối với các trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến được quy định tại Điều 2 Nghị quyết số 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 của HĐND tỉnh...; qua đó giúp người dân, tổ chức thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại; tính đến thời điểm hiện tại có khoảng hơn 69.000 hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận của các sở, ngành tại Trung tâm, đạt tỷ lệ bình quân khoảng 73%/tổng hồ sơ tiếp nhận mới và thanh toán trực tuyến đạt khoảng 35 tỷ đồng, góp phần đưa tỉnh Quảng Ngãi nằm trong nhóm tỉnh, thành phố có thứ hạng cao về thanh toán trực tuyến (Tháng 10/2023 đứng vị trí thứ 03, Tháng 11/2023 đứng vị trí thứ 01/63 tỉnh, thành phố trong cả nước).

- Công tác số hóa và sử dụng kết quả số hóa trong tiếp nhận, giải quyết TTHC là một trong những nội dung đổi mới trong thực hiện TTHC của tỉnh góp phần hình thành dữ liệu đúng, đủ, sạch, sống; công dân số, doanh nghiệp số, thúc đẩy chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước; Văn phòng đã chủ động thực hiện công tác truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân, tổ chức hiểu rõ ý nghĩa và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong công tác thực hiện số hóa, sử dụng kết quả số hóa trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Cùng với công tác số hóa hồ sơ TTHC, tỉnh đã tập trung triển khai, tuyên truyền thực hiện đồng bộ 25 dịch vụ công thiết yếu lên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ tháng 7/2022, trong đó đẩy mạnh việc thực hiện 02 nhóm TTHC liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi và đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng phí trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi được triển khai thực hiện.

d) Tuyên truyền thông qua các hoạt động thông tin tuyên truyền khác

- Tích cực tuyên truyền Hội thi CCHC năm 2023 do Sở Thông tin và Truyền thông tổ chức; thực hiện đăng tải khẩu hiệu tuyên truyền Hội thi trên bảng điện tử trước trụ sở Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh; đồng thời tuyên truyền, khuyến khích công chức, người lao động tham gia cổ vũ, qua đó giúp người dân, công chức hiểu biết hơn về công tác CCHC.

- Cử lãnh đạo Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh tham gia Ban biên tập Bản tin “Cải cách hành chính tỉnh” do Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì.

- Văn phòng đã chủ trì, tham mưu UBND tỉnh 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 trong năm 2023; hội nghị diễn ra vào ngày 22/6/2023 với đại diện đầu mối kiểm soát TTHC từ các sở, ban ngành và UBND cấp huyện nhằm nâng cao kỹ năng nghiệp vụ trong công tác cải cách TTHC và kiểm soát việc thực hiện TTHC tại các địa phương, đơn vị.

- Tổ chức tập huấn toàn diện về công tác cải cách TTHC cho cán bộ, công chức cấp huyện, cấp xã trên địa bàn huyện Ba Tơ; bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ chuyên môn, trao đổi kinh nghiệm về thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia cho cán bộ, công chức các huyện Trà Bồng, Ba Tơ, Sơn Tịnh.

- Phối hợp với Trường Chính trị tỉnh bồi dưỡng kỹ năng lãnh đạo, quản lý nhà nước về nâng cao hiệu quả hoạt động giải quyết TTHC cho cán bộ lãnh đạo, quản lý của thị xã Đức Phổ (tháng 11/2023).

II. Đánh giá chung

1. Công tác tuyên truyền được thực hiện thường xuyên, liên tục, kịp thời đáp ứng nhu cầu nắm bắt, tìm hiểu thông tin về CCHC của cán bộ, công chức, viên chức và người dân. Thông qua các hình thức tuyên truyền đã góp phần đưa công tác CCHC đến gần với người dân, đồng thời góp phần tạo điều kiện cho người dân giám sát hoạt động của cơ quan nhà nước; từ đó nâng cao chất lượng CCHC, nhất là trong việc giải quyết TTHC ngày càng chất lượng, hiệu quả, chuyên nghiệp; điển hình là số lượng hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận và giao dịch thanh toán trực tuyến tăng nhiều so với năm 2022 và tiến độ giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết có sự chuyển biến tích cực, đảm bảo về chất lượng và tiến độ.

2. Bên cạnh kết quả đạt được thì công tác tuyên truyền hiện nay vẫn còn một số mặt hạn chế như:

- Chưa huy động được sự tham gia đông đủ các tầng lớp Nhân dân vào công tác CCHC. Nhiều người dân chưa nhận thức rõ, chưa quan tâm nhiều trong việc tiếp cận các tiện ích, các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao, số lượng công dân tự khai thác, sử dụng còn hạn chế.

- Công tác tuyên truyền, cập nhật thông tin trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh và Trang thông tin điện tử thành phần của các sở, ngành, địa phương có nội dung và hình thức chưa phong phú, tốc độ truy cập đôi lúc còn chậm, chưa thu hút được nhiều lượng người xem.

- Các kênh tương tác, hỗ trợ, thông tin hướng dẫn TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh dù đã được triển khai nhưng hiện hiệu quả chưa cao.

III. Kế hoạch tuyên truyền năm 2024

1. Phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí duy trì các chuyên trang, chuyên mục CCHC để tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền CCHC, cải cách TTHC đến với các tầng lớp nhân dân.

2. Đẩy mạnh tuyên truyền ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho tổ chức, công dân, tập trung vào việc đẩy mạnh tuyên truyền thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bưu chính công ích, thực hiện thanh toán trực tuyến, số hóa và tái sử dụng dữ liệu trong giải quyết TTHC qua Cổng Dịch vụ công quốc gia với nội dung phong phú và hình thức đa dạng.

3. Thông tin kịp thời tình hình, kết quả thực hiện CCHC trên địa bàn tỉnh, công khai minh bạch đầy đủ, kịp thời kết quả thực hiện CCHC trên địa bàn tỉnh bằng nhiều hình thức thiết thực, phù hợp để tổ chức, cá nhân nắm bắt, tìm hiểu; tích cực tuyên truyền, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc giải quyết các TTHC đối với tổ chức, cá nhân.

4. Phổ biến và nâng cao nhận thức, trách nhiệm của công chức, viên chức, người lao động trong quá trình thực thi công vụ, nhiệm vụ về việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ CCHC Nhà nước; tuyên truyền, vận động công chức, người lao động tích cực tham gia các cuộc thi tìm hiểu, sáng kiến, giải pháp về CCHC, cải cách TTHC.

5. Phối hợp với UBND cấp huyện tổ chức tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ cho Cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC, kiểm soát TTHC trên địa bàn.

6. Đảm bảo duy trì, vận hành ổn định, an toàn thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và Cổng Thông tin điện tử tỉnh.

Trên đây là báo cáo thực hiện công tác tuyên truyền CCHC năm 2023 tại Văn phòng, kính gửi Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Sở Thông tin và Truyền thông;
- VPUB: CVP, PCVP, HCQT, KGVX, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC(tt).

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm