

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 09/11/2022 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII về tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới

Thực hiện Công văn số 792/STP-VP ngày 14/6/2023 của Sở Tư pháp về việc báo cáo tình hình, kết quả lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 09/11/2022 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII về tiếp tục xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới, trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả triển khai thực hiện liên quan đến nội dung cải cách thủ tục hành chính (TTHC), kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông như sau:

I. Đặc điểm tình hình liên quan đến công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quán triệt và triển khai thực hiện Nghị quyết số 27-NQ/TW

1. Văn phòng UBND tỉnh nhận thức sâu sắc tính chất, tầm quan trọng của việc thực hiện Nghị quyết số 27-NQ/TW, vì vậy trong các cuộc họp giao ban định kỳ, Văn phòng UBND tỉnh luôn chú trọng và thực hiện thường xuyên, liên tục việc phổ biến, quán triệt nội dung Nghị quyết số 27-NQ/TW ngày 09/11/2022 và Kế hoạch số 11-KH/TW ngày 28/11/2022 của Ban Chấp hành Trung ương về tiếp tục xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong giai đoạn mới đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc Văn phòng UBND tỉnh; qua đó, nâng cao nhận thức, quyết tâm chính trị, trách nhiệm công vụ, tạo sự chuyển biến tích cực trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhất là người đứng đầu các phòng, ban, đơn vị.

2. Thường xuyên quán triệt, yêu cầu các phòng, ban, đơn vị bám sát quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp tại Nghị quyết số 27-NQ/TW và mục đích, yêu cầu, nhiệm vụ tại Kế hoạch số 11-KH/TW, tích cực, chủ động tham mưu đặc lực cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện quyết liệt, hiệu quả Nghị quyết; quán triệt xuyên suốt đến toàn thể công chức, viên chức, người lao động trong quá trình tham mưu thực hiện Nghị quyết phải tạo được sự đồng bộ, liên thông gắn với việc thực hiện Nghị quyết Đại hội lần thứ XIII của Đảng, Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XX và Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 18/10/2021 của Tỉnh ủy; trong đó chú trọng tham mưu đẩy mạnh cải cách hành chính (CCHC), trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, đơn giản hóa TTHC, rà soát, cắt bỏ

các TTHC không cần thiết, gây khó khăn, phiền hà cho người dân và doanh nghiệp, hướng đến xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

II. Kết quả thực hiện

Văn phòng UBND tỉnh tích cực, chủ động tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo triển khai thực hiện toàn diện các nhiệm vụ liên quan đến CCHC, nhất là cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đạt nhiều kết quả như sau:

1. Về công tác tham mưu chỉ đạo, triển khai thực hiện

a) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời các kế hoạch về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC năm 2023, trong đó tập trung 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.

b) 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: Kế hoạch hành động thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh Quảng Ngãi năm 2023 (*Quyết định số 69/QĐ-UBND ngày 18/01/2023*); thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của tỉnh (*Công văn số 495/UBND-TTHC ngày 14/02/2023*); tham mưu xử lý trách nhiệm của cán bộ, công chức có liên quan đến vi phạm trong giải quyết TTHC về lĩnh vực đất đai (*Công văn số 832/UBND-TTHC ngày 06/3/2023*); tham mưu họp Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính và nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh tỉnh Quảng Ngãi (*Công văn số 1898/UBND-TTHC ngày 27/4/2023*); Kế hoạch nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh năm 2023 (*Kế hoạch số 96/KH-UBND ngày 28/4/2023*); tập huấn công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC cho tỉnh Quảng Ngãi (*Công văn số 2115/UBND-TTHC ngày 12/5/2023*); thực hiện một số dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động (*Công văn số 2245/UBND-TTHC ngày 19/5/2023*)...

c) Tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành Nghị Quyết số 35/2022/NQ-HĐND ngày 07/12/2022 quy định chính sách 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; đây là Nghị quyết đặc thù của tỉnh, nhằm mục tiêu động viên, khuyến khích, hỗ trợ kịp thời cho đội ngũ làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

d) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo đưa vào sử dụng rộng rãi 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 từ ngày 01/6/2023 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).

đ) Tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện các chỉ tiêu về cải cách TTHC theo Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ, theo đó giao chỉ tiêu tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia là 40% và TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính là 60%.

e) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt rút ngắn 20% thời gian giải quyết đối với dịch vụ công trực tuyến, thí điểm tiếp nhận và trả kết quả hoàn toàn bằng hình thức trực tuyến (Quyết định 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023).

2. Kết quả thực hiện

2.1. Về đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

- Việc phối hợp thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi thực hiện nghiêm túc theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh. Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Bộ phận Một cửa các cấp được đầu tư đồng bộ, hiện đại, nhất là tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh được trang bị cơ sở vật chất hiện đại, bố trí các dịch vụ tiện ích nhất, thuận lợi nhất để phục vụ tổ chức, công dân đến thực hiện TTHC. Tại cấp huyện, cấp xã sở sở vật chất được trang bị cơ bản đầy đủ để phục vụ cho việc giải quyết TTHC của tổ chức, công dân; tuy nhiên vẫn còn nhiều nơi trang thiết bị, cơ sở vật chất chưa đồng bộ, chưa đảm bảo theo quy định, làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người dân, tổ chức.

- Thường xuyên nghiên cứu, cải tiến quy trình giải quyết các TTHC cho người dân và doanh nghiệp theo hướng rút ngắn thời gian xử lý, tăng tỷ lệ trả kết quả giải quyết trước hạn và đúng hạn; thực hiện tốt công tác giải quyết các TTHC đúng trình tự và thời gian quy định tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân về chi phí, thời gian, góp phần nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC; số lượng hồ sơ tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh là 56.703 hồ sơ, đã giải quyết 53.503, trong đó tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn của các sở, ban ngành tiếp tục duy trì ở mức cao 99%/năm; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân đạt gần 92%; các hồ sơ liên thông (520 hồ sơ) trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phần lớn đều giải quyết trước hạn và đúng hạn, được doanh nghiệp rất hài lòng.

- Phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thực hiện tốt việc thông báo công khai văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ trễ hạn; chủ động thông báo hơn 25.000 tin nhắn SMS mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước hạn góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, hạn chế

tình trạng người dân, doanh nghiệp đi lại nhiều lần; vì vậy, người dân ngày càng tin tưởng, hài lòng với chất lượng phục vụ tại Trung tâm.

- Thực hiện hiệu quả việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 17.053 hồ sơ; đẩy mạnh phương thức tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích với 10.140 hồ sơ được nộp và trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân, giúp tiết kiệm thời gian đi lại cho người dân.

- Hoàn thành và đưa vào sử dụng việc biên dịch 116 TTHC liên quan đến doanh nghiệp nước ngoài, người nước ngoài sang 04 thứ tiếng: Anh, Trung, Hàn, Nhật trong tháng 12/2022 lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, qua đó giúp nhà đầu tư nước ngoài, người nước ngoài tiếp cận thông tin, thuận tiện khi thực hiện TTHC. Đồng thời, thực hiện công khai quét mã QR các thủ tục nêu trên tại trụ sở Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính, phục vụ tổ chức, cá nhân có nhu cầu tra cứu.

- Xây dựng kế hoạch và tổ chức kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã (*đã thực hiện kiểm tra định kỳ tại xã Đức Lân*).

2.2. Thực hiện TTHC trên môi trường điện tử

a) Thực hiện tạo tài khoản và hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; qua thực hiện, 6 tháng đầu năm, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tại cấp tỉnh đạt hơn 66%, cấp huyện đạt 35%, cấp xã đạt gần 24%; điều này cho thấy người dân, doanh nghiệp ngày càng quan tâm sử dụng dịch vụ công trực tuyến và hiệu quả mang lại cao, thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại. Đặc biệt, tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến tăng lên nhanh chóng, nhất là sau khi Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh thông qua Nghị quyết số 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 quy định giảm 50% phí, lệ phí khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến (*đây là chính sách được Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá là một trong những sáng kiến, cách làm hay để nâng cao hiệu quả dịch vụ công trực tuyến*) và Văn phòng UBND tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giao chỉ tiêu thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các sở, ban ngành, địa phương.

b) Để nâng cao tỷ lệ giải quyết TTHC trực tuyến toàn trình, sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp khi thực hiện TTHC liên quan đến lĩnh vực đăng ký doanh nghiệp, Sở Kế hoạch và Đầu tư đã cử 01 công chức đến Trung tâm hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện đăng ký doanh nghiệp trực tuyến và nhận kết quả giải quyết tại nhà nhằm rút ngắn thời gian đi lại cũng như cắt giảm 100% lệ phí đăng ký doanh nghiệp khi thực hiện đăng ký trực tuyến; đến thời điểm báo cáo, đã tiếp nhận 1.706 hồ sơ trong đó, hồ sơ trực tuyến là 1.061 hồ sơ, chiếm 62% tổng số hồ sơ tiếp nhận, tăng 65,5% so với cùng kỳ năm 2022.

c) Văn phòng đã chủ động tham mưu đề xuất UBND tỉnh nhiều giải pháp nâng cao hiệu quả công tác CCHC, nhất là cải cách TTHC theo hướng tiết kiệm thời gian, chi phí ở mức tối thiểu cho người dân, trong đó triển khai thực hiện thử

nghiệm sáng kiến nộp hồ sơ trực tuyến mức 4 thông qua ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động thông minh (smartphone) đối với 03 thủ tục: **Thông báo hoạt động khuyến mại** (*thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương*), **Đăng ký thành lập hộ kinh doanh**, **Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh** (*thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện*) đã mở ra phương thức mới, giúp tổ chức, cá nhân có nhiều sự lựa chọn thực hiện; số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến thông qua ứng dụng này có sự cải thiện, bức phá mạnh mẽ; 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, Mộ Đức, Sơn Hà, Tư Nghĩa, Minh Long, Lý Sơn; 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.

d) 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 UBND tỉnh triển khai thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm qua đó giúp cho việc giải quyết TTHC diễn ra nhanh chóng, hiệu quả.

đ) Đẩy mạnh thực hiện việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công tại Trung tâm và một số huyện, thị xã; trong 06 tháng đầu năm, toàn tỉnh thanh toán được gần 24 tỷ đồng (*riêng tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh thanh toán hơn 12 tỷ đồng*), qua đó giúp tỉnh Quảng Ngãi nằm trong nhóm tỉnh, thành phố có thứ hạng khá về thanh toán trực tuyến trong cả nước (*đứng vị trí 24/63 tỉnh, thành phố trong cả nước*). Tuy nhiên, số lượng TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia vẫn còn thấp, chủ yếu tập trung trong lĩnh vực đất đai (*đạt 15,18%*).

e) Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các đơn vị VNPT, Viettel tiến hành thử nghiệm 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*).

g) Tiếp tục duy trì và thực hiện có hiệu quả việc số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC có liên quan đến thông tin, giấy tờ cá nhân trong tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2.3. Đổi mới văn hóa ứng xử, thái độ, cách tiếp cận, phục vụ người dân

a) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Văn phòng luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm phục vụ Nhân dân, 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 tỉnh Quảng Ngãi.

b) Đội ngũ công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp cơ bản chấp hành nghiêm túc quy định về kỷ luật kỷ cương hành chính, văn hóa công vụ, tinh thần trách nhiệm, lịch sự, chuẩn mực trong giao tiếp, ứng xử; thực hiện tư vấn, hướng dẫn hồ sơ TTHC cho doanh nghiệp, người dân đảm bảo chính xác, rõ ràng, qua đó giúp tiết kiệm thời gian hoàn thành hồ sơ cho doanh nghiệp, người dân; lựa chọn những người làm việc tốt, có trách nhiệm, kinh nghiệm hướng dẫn, tư vấn để thực hiện giao dịch; kiến nghị thay thế một số trường hợp không đáp ứng năng lực, trình độ, phẩm chất;

c) Tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh, việc hướng dẫn, tiếp nhận, đề nghị bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ không giải quyết được các sở, ban ngành thường xuyên sử dụng các biểu mẫu được quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh để hướng dẫn, thông tin cho doanh nghiệp, người dân biết; đồng thời sử dụng dịch vụ tin nhắn SMS để thông báo kịp thời tình trạng hồ sơ cho doanh nghiệp, người dân biết. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch đều được đón tiếp, tư vấn, hướng dẫn tận tình, chu đáo, thân thiện; người già, người tàn tật được ưu tiên tiếp nhận hồ sơ, giải quyết trước. Vì vậy, người dân ngày càng tin tưởng, hài lòng với chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước, tại Trung tâm mức độ hài lòng và rất hài lòng của người dân luôn duy trì ở mức cao 99,8% với 14.390 lượt đánh giá.

2.4. Công bố, công khai TTHC

- Thực hiện rà soát đơn giản hóa các TTHC, kịp thời phát hiện, kiến nghị loại bỏ những thủ tục hành chính phức tạp, gây phiền hà, không còn phù hợp với các văn bản của Trung ương, kịp thời trình UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung bộ TTHC mới để đưa vào thực hiện; trong 06 tháng đầu năm, Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với các sở, ban ngành tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 20 Quyết định công bố Danh mục TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban ngành; trong đó có 29 TTHC mới ban hành, 84 TTHC sửa đổi, bổ sung, 33 TTHC bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các sở, ban ngành.

- Thực hiện đăng tải, công khai kịp thời TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; công khai kịp thời, đầy đủ hồ sơ, quy trình giải quyết TTHC, phí, lệ phí, thời gian giải quyết TTHC, quy trình tiếp nhận xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để tổ chức, công dân thuận tiện tra cứu, tìm hiểu.

2.5. Thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định hành chính

Thực hiện công khai địa chỉ tiếp nhận, số điện thoại đường dây nóng từ cấp tỉnh đến cấp xã; thực hiện quản lý, duy trì kết nối, đảm bảo thông suốt, liên tục Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của Công dịch vụ công Quốc gia với Công dịch vụ công của tỉnh; tiếp nhận, giải quyết kịp thời các phản ánh kiến

ngợi của tổ chức, cá nhân về TTHC (*đã tiếp nhận 152 phản ánh, kiến nghị*); chủ động mời làm việc và giải quyết ngay tại chỗ các phản ánh của người dân, qua đó hạn chế phát sinh đơn thư phản ánh, khiếu nại.

III. Nhiệm vụ, giải pháp trong thời gian tới

1. 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, Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của UBND tỉnh; tiếp tục tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện quyết liệt công tác CCHC, nhất là cải cách TTHC; 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 nhận phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến những quy định hành chính; triển khai Kế hoạch kiểm tra đột xuất hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Tăng cường và 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.

3. Tăng cường công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ chuyên môn về kiểm soát TTHC cho cấp huyện, cấp xã kịp thời, để góp phần nâng cao năng lực kiểm soát TTHC cho cấp huyện, cấp xã, giúp kiểm soát hiệu quả hoạt động cải cách TTHC, giải quyết TTHC. Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất giải pháp hữu ích, thiết thực để giúp cho nhiều địa phương cấp huyện, cấp xã tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến nhiều hơn nữa trong thời gian tới. Theo dõi, kiểm tra, đánh giá việc xây dựng mô hình Bộ phận Một cửa kiểu mẫu của cấp xã để nhân rộng điển hình, cách làm hay, hiệu quả trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 6538/UBND-TTHC ngày 23/12/2022.

4. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện kịp thời, đạt kết quả các nhiệm vụ đã đề ra trong các kế hoạch liên quan đến phát triển chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số. Tiếp tục hoàn thiện phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

5. Duy trì và vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh và Bộ phận Một cửa các cấp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ được giao về triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia và chuẩn hóa, tích hợp để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; kết nối, tích hợp dùng chung hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo chỉ đạo của Chính phủ.

IV. Kiến nghị, đề xuất

1. Đối với Bộ ngành Trung ương

Đề nghị các Bộ, ngành có triển khai kết nối liên thông Hệ thống thông tin của bộ, ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh thì cần có các văn

bản, tài liệu hướng dẫn cụ thể để địa phương thực hiện; đồng thời, thống nhất ban hành và hướng dẫn kỹ thuật các mẫu đơn điện tử thay thế các mẫu đơn bằng giấy để thuận tiện khi công dân nộp hồ sơ trực tuyến và làm cơ sở để thiết kế, xây dựng phần mềm.

2. Đối với các sở, ban ngành, địa phương

- Tăng cường kiểm tra nội bộ hoạt động giải quyết TTHC, có giải pháp chấn chỉnh, khắc phục tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hện xuống mức thấp nhất *(dưới 3% theo tinh thần chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Thông báo Kết luận họp Ban Chỉ đạo CCHC và nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh tỉnh Quảng Ngãi số 270/TB-UBND ngày 02/6/2023)*.

- Thường xuyên, kịp thời thông báo tình trạng hồ sơ bị giải quyết trễ hện cho doanh nghiệp, người dân biết và xin lỗi, hện lại ngày trả kết quả; khắc phục tình trạng chậm phối hợp giải quyết hồ sơ lĩnh vực đất đai, đầu tư.

- Đối với cấp huyện cần tiếp tục tăng cường rà soát để đầu tư nâng cấp trang thiết bị, điều kiện làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã trên địa bàn để đảm bảo tính đồng bộ, hiện đại, chuyên nghiệp trong việc phục vụ Nhân dân.

Văn phòng UBND tỉnh gửi Sở Tư pháp theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- CT, PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- VPUB: CVP, PCVP, KTTH, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Minh Tâm