

Số ~~2471~~ /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày 18 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO
Về kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác
cải cách thủ tục hành chính năm 2024

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 5326/UBND-KTTH ngày 04/10/2024 về việc báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ năm 2024; xác định mục tiêu, chỉ tiêu nhiệm vụ và giải pháp yếu năm 2025 và theo đề nghị của Sở Kế hoạch và Đầu tư tại Công văn số 1849/SKHĐT-TH ngày 07/10/2024; căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, Văn phòng UBND tỉnh (Văn phòng) báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) năm 2024, như sau:

I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH TTHC

1. Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành đầy đủ các văn bản¹ để chỉ đạo, điều hành hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Xác định nhiệm vụ cải cách TTHC là nhiệm vụ quan trọng, Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản² chỉ đạo, điều hành tổ chức triển khai thực hiện các nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao và Bộ, ngành có liên quan về: Cải cách TTHC; thực hiện Đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện tích hợp, cung cấp dịch vụ công và thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư theo Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ; triển khai thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; kiện toàn lại bộ máy hoạt động và đầu mối kiểm soát TTHC;

¹ Quyết định số 165/QĐ-UBND ngày 31/01/2024; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 31/01/2024, Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 07/02/2024 và Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 07/02/2024.

² Công văn số 87/UBND-TTHC ngày 05/01/2024 về việc triển khai thực hiện phương án phân cấp giải quyết TTHC theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg; Công văn số 693/UBND-TTHC ngày 05/02/2024 về việc đánh giá tác động chính sách, TTHC trong xây dựng văn bản quy phạm pháp luật; Công văn số 774/UBND-TTHC ngày 16/02/2024 về việc triển khai Chỉ thị số 04/CT-TTg ngày 11/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 1011/UBND-TTHC ngày 29/02/2024 về việc tái cấu trúc, cung cấp dịch vụ thanh toán nghĩa vụ tài chính về đất đai của doanh nghiệp; Công văn số 1313/UBND-TTHC ngày 14/03/2024 về việc triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2024; Công văn số 2370/UBND-TTHC ngày 23/5/2024 của UBND tỉnh triển khai thực hiện các nhiệm vụ về cải cách TTHC; Công văn số 3125/UBND-TTHC ngày 17/6/2024 về việc triển khai thực hiện Nghị định số 63/2024/NĐ-CP ngày 10/6/2024 của Chính phủ; Công văn số 3389/UBND-TTHC ngày 28/6/2024 về việc triển khai thực hiện Công văn số 454/TTg-KSTT ngày 25/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 4017/UBND-TTHC ngày 29/7/2024 về việc thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm của Đề án 06 trong 6 tháng cuối năm 2024; Công văn số 5464/UBND-TTHC ngày 11/10/2024 về việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách TTHC và nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC phục vụ người dân, doanh nghiệp.

trong đó quy định những công việc cụ thể giao cho các sở, ban, ngành, địa phương cần phải triển khai thực hiện theo lộ trình đề ra từng năm và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc triển khai thực hiện.

3. Hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, Bộ phận Một cửa (BPMC) cấp huyện, cấp xã đã đáp ứng yêu cầu phục vụ cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC theo quy định; thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ 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, đồng thời hệ thống tổng đài tự động nhắn tin phục vụ gửi đến tổ chức, cá nhân, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và được Nhân dân đánh giá cao.

4. Đẩy mạnh việc tuyên truyền, vận động, hỗ trợ người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính thông qua các hình thức phong phú, đa dạng; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến ở các cấp tăng vượt bậc; 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, thanh toán trực tuyến và đã đem lại hiệu quả rất cao, thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại.

II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Về kiểm soát ban hành quy định TTHC

- Đã đánh giá tác động, thẩm định, thẩm tra và ban hành 01 TTHC: Hỗ trợ chi phí khuyến khích sử dụng hình thức hỏa táng, quy định tại Nghị quyết số 29/2024/NQ-HĐND ngày 02/8/2024 của HĐND tỉnh Quy định chính sách khuyến khích sử dụng hình thức hỏa táng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm 2024 trên địa bàn tỉnh (*Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 31/01/2024*), trong đó yêu cầu các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố khẩn trương 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. Tại Kế hoạch, xác định cụ thể 06 nhóm quy định, TTHC trọng tâm thực hiện rà soát, đánh giá trong năm; ngoài ra, yêu cầu các sở, ban ngành còn lại, UBND cấp huyện chủ động quyết định việc rà soát các TTHC thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, địa phương mình.

2. Số lượng TTHC, dịch vụ công trực tuyến

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 86 Quyết định công bố Danh mục TTHC mới ban hành, TTHC sửa đổi, bổ sung, TTHC thay thế, TTHC bãi bỏ và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban ngành; đồng thời, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành

19 Quyết định phê duyệt danh mục 1.331 dịch vụ công trực tuyến, trong đó có 732 dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 599 dịch vụ công trực tuyến một phần.

3. Kết quả thực hiện nhiệm vụ số hóa TTHC

- Chỉ đạo các sở, ban ngành và địa phương khẩn trương hoàn thành nhiệm vụ liên quan đến số hóa hồ sơ, giấy tờ trong hoạt động giải quyết TTHC³; kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành để làm giàu dữ liệu; phân đầu hoàn thành các chỉ tiêu được Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 05/01/2024 về: Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; tỷ lệ cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử; đặc biệt có giải pháp để nâng tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa nhằm thúc đẩy chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

- Kết quả đạt được: Tỷ lệ hồ sơ được số hóa thành phần hồ sơ đạt 97,98%, tỷ lệ số hóa kết quả hồ sơ 61,48% trên địa bàn tỉnh. Tuy công tác số hoá, kết quả giải quyết TTHC ở các sở, ngành, địa phương thực hiện đạt tỷ lệ tương đối cao, nhưng thông tin được lưu trong kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân còn rất hạn chế và hồ sơ được khai thác, tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa phục vụ giải quyết TTHC theo nguyên tắc người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần còn rất ít (*đạt tỷ lệ 0,03% trên bản đồ thể chế quốc gia*).

4. Về tình hình tổ chức và hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp:

- Cấp tỉnh (Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh):

+ 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, tăng cao hơn so với năm 2023.

+ Thực hiện nghiêm túc thông báo tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC, 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 163.000 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 55.000 hồ sơ.

- 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.

³ Nhiệm vụ được giao tại Công văn số 5864/UBND-TTHC ngày 21/11/2023; Công văn chỉ đạo số 751/UBND-TTHC ngày 07/02/2024.

5. Tình hình, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC từ ngày 01/01/2024 đến ngày 15/10/2024

- Cấp tỉnh: Tiếp nhận 59.583 hồ sơ, đã giải quyết 59.396 hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 59.343 hồ sơ (tỷ lệ 99,91%), trễ hạn 53 hồ sơ; đang giải quyết 1.349 hồ sơ.

- Cấp huyện: Tiếp nhận 133.904 hồ sơ; đã giải quyết 126.813 hồ sơ, trong đó hồ sơ trước hạn, đúng hạn 123.683 hồ sơ (tỷ lệ 97,53%), trễ hạn 3.130 hồ sơ; đang giải quyết 7.294 hồ sơ.

- Cấp xã: Tiếp nhận khoảng 243.792 hồ sơ, đã giải quyết 242.423 hồ sơ, trong đó hồ sơ trước hạn, đúng hạn khoảng 240.725 hồ sơ (tỷ lệ 99,3%), trễ hạn 1698 hồ sơ; đang giải quyết 698 hồ sơ.

6. Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích từ ngày 01/01/2024 đến ngày 15/10/2024

- Số lượng và tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến các cấp: Cấp tỉnh đạt 87,51%; cấp huyện đạt 72,35% và cấp xã đạt 97,05%.

- Thanh toán trực tuyến: Theo kết quả đánh giá chỉ tiêu thanh toán trực tuyến theo Quyết định số 766/QĐ-TTg được công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia, tỉnh Quảng Ngãi tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 85,62%, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 81,21%, đúng vị trí thứ 05/63 tỉnh, thành phố trong cả nước về thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện qua bưu chính công ích: Có 33.200 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.

7. Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC

Văn phòng đã tiếp nhận, xử lý 160 phản ánh kiến nghị về TTHC của công dân qua đơn thư, qua đường dây nóng và trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ thuộc Cổng Dịch vụ công quốc gia. Các phản ánh của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

8. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC

Chất lượng, thái độ phục vụ của công chức, viên chức tại Trung tâm Phục vụ

- Kiểm soát TTHC tiếp tục nâng cao; đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC đạt đến 100%, với tổng số lượt đánh giá đạt khoảng 167.603 lượt.

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC tiếp tục được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quan tâm, chỉ đạo kịp thời và ban hành đầy đủ các văn bản để nâng

cao hiệu quả hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC; các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh ban hành văn bản để triển khai thực hiện hiệu quả, đồng bộ các nhiệm vụ được giao.

2. Việc tuyên truyền, vận động và hỗ trợ người dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ và nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính; tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến ở các cấp tăng vượt bậc; đồng thời, giao dịch thanh toán trực tuyến cũng tăng mạnh mẽ; cho thấy người dân, tổ chức ngày càng quan tâm sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và đã đem lại hiệu quả rất cao, thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại.

3. Hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, BPMC cấp huyện, cấp xã đã đáp ứng yêu cầu phục vụ cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC theo quy định; thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc tiến độ giải quyết hồ sơ 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, đồng thời hệ thống tổng đài tự động nhắn tin phục vụ gửi đến tổ chức, cá nhân, góp phần nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và được Nhân dân đánh giá cao.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2025

1. Thực hiện công tác quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC như: Kiểm soát chặt chẽ việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định TTHC; rà soát, đánh giá, kiến nghị đơn giản hóa quy định về TTHC; thống kê, cập nhật để thực hiện công bố, công khai danh mục TTHC và quy trình điện tử giải quyết TTHC; niêm yết, đăng tải bảng thông báo hướng dẫn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh về TTHC; tăng cường kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021; Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách TTHC và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp và Chỉ thị số: 27/CT-TTg ngày 27/10/2023, 16/CT-TTg ngày 20/5/2024 của Thủ tướng Chính phủ.

3. Duy trì và vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh và BPMC các cấp theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông hướng đến chuyên nghiệp, hiện đại: Theo dõi, kiểm soát tốt hoạt động tiếp nhận, trả kết quả giải quyết của các cơ quan, đơn vị, phấn đấu giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hẹn, quá hạn; tăng tỷ lệ hồ sơ thực hiện qua dịch vụ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và nộp hồ sơ, nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính; triển khai thực hiện sử dụng hóa đơn điện tử trong thu phí, lệ phí, giá giải quyết TTHC; thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC và theo dõi, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá

nhân đến thực hiện TTHC; thực hiện dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; tiếp tục bổ sung việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc; tiếp tục triển khai thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo Nghị định số: 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020, 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ và thực hiện công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

4. 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 đúng chỉ đạo của Chính phủ; thực hiện hiệu quả Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu 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 trên địa bàn tỉnh theo quy định tại Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

5. Triển khai thực hiện phương án phân cấp trong giải quyết TTHC tại Quyết định số 1015/QĐ-TTg ngày 30/8/2022 của Thủ tướng Chính và hướng dẫn của bộ, ngành; thực hiện việc rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ trong hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn 2022-2025 theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022 của Thủ tướng Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

Đề nghị Sở Kế hoạch và Đầu tư tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định./.

Nơi nhận:

- Sở Kế hoạch và Đầu tư;
- VPUB: CVP, PCVP, KTTH;
- Trang TTĐT Văn phòng;
- Lưu VT, HCQT (b).

CHÁNH VĂN PHÒNG



Nguyễn Quốc Việt