

Số: 1027/BC-VP

Quảng Ngãi, ngày 15 tháng 4 năm 2025

BÁO CÁO

Sơ kết 05 năm (2021 - 2025) thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn tỉnh của Văn phòng UBND tỉnh

Thực hiện Công văn số 1631/UBND-TTHC ngày 26/3/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc báo cáo sơ kết 05 năm thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, Văn phòng UBND tỉnh (*Văn phòng*) báo cáo kết quả thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 và đề xuất nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm đẩy mạnh cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn tỉnh, như sau:

Phần thứ nhất

TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI VÀ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2021 - 2025

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI

1. Công tác chỉ đạo, điều hành

- Văn phòng thường xuyên phổ biến, quán triệt Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước của trung ương, của tỉnh và kế hoạch cải cách hành chính hàng năm thông qua các Hội nghị của tổ chức Đảng; Hội nghị cán bộ, công chức, viên chức hàng năm; các cuộc họp, các buổi giao ban và buổi sinh hoạt chuyên đề, định kỳ của các chi bộ và các tổ chức đoàn thể trong cơ quan

- Hàng năm, để triển khai thực hiện công tác CCHC, công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) 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 quan¹.

¹ Kế hoạch số 2152/KH-VP ngày 29/12/2021 về cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2025;

- Các kế hoạch về CCHC hàng năm: số 1782/KH-VP ngày 30/12/2020; số 2153/KH-VP ngày 31/12/2021; số 2374/KH-VP ngày 29/12/2022; số 2697/KH-VP ngày 27/12/2023; số 3205/KH-VP ngày 23/12/2024;

- Các về thực hiện công tác kiểm soát TTHC hàng năm: Kế hoạch số 385/KH-VP ngày 31/3/2021; số 347/KH-VP ngày 08/3/2022; 254/KH-VP ngày 24/02/2023; 287/KH-VP ngày 16/02/2024; số 763/KH-VP ngày 24/3/2025.

- Những sáng kiến và cách làm hay, những điển hình, mô hình tốt trong cải cách hành chính đã được triển khai áp dụng.

+ Năm 2021: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (hiện nay là Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh) thuộc Văn phòng đã đưa vào thực hiện thử nghiệm giải pháp cho phép ngư dân nộp hồ sơ tàu cá trực tuyến mức độ 4 bằng phương thức cho phép công dân gọi điện thoại đến hệ thống tổng đài của Trung tâm để nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết tại nhà đối với 02 thủ tục “Cấp, cấp lại giấy phép khai thác thủy sản” và “Cấp giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật tàu cá” thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. Giải pháp gọi điện thoại để đăng ký thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến là cách làm hoàn toàn mới trên cả nước, mang lại nhiều lợi ích cho các chủ tàu cá trong việc thực hiện TTHC, giảm thiểu thời gian đi lại của ngư dân; triển khai thực hiện biên lai thu tiền điện tử, thanh toán trực tuyến dịch vụ công mức độ 4.

+ Năm 2022: Tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: Chuyển địa điểm tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của Bảo hiểm xã hội tỉnh vào thực hiện tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh (Trung tâm) kể từ ngày 01/3/2022; chuyển giao cho nhân viên Bưu điện tỉnh thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho công chức của 07 Sở có tỷ lệ hồ sơ phát sinh hằng ngày ít tại Trung tâm; chỉ đạo các cơ quan liên quan thực hiện biên dịch sang tiếng nước ngoài (*tiếng Anh, tiếng Trung, tiếng Hàn, tiếng Nhật*) đối với các TTHC có liên quan đến nhà đầu tư nước ngoài, người nước ngoài, qua đó giúp cho nhà đầu tư nước ngoài, người nước ngoài kịp thời tiếp cận thông tin, nắm bắt các chủ trương, chính sách, quy định pháp luật hiện hành, dễ dàng, thuận tiện trong việc thực hiện TTHC. Đưa vào thực hiện thử nghiệm giải pháp cho phép ngư dân nộp hồ sơ tàu cá trực tuyến mức độ 4 bằng phương thức cho phép công dân gọi điện thoại. Giải pháp gọi điện thoại để đăng ký thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến là cách làm hoàn toàn mới trên cả nước, mang lại nhiều lợi ích cho các chủ tàu cá trong việc thực hiện TTHC, giảm thiểu thời gian đi lại của ngư dân; triển khai thực hiện biên lai thu tiền điện tử, thanh toán trực tuyến dịch vụ công mức độ 4.

+ Năm 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; đồng thời, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị, địa phương chủ động, 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 đối với 973 dịch vụ công trực tuyến (gồm: Dịch vụ công trực tuyến một phần 512 thủ tục, dịch vụ công trực tuyến toàn trình 461 thủ tục) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

+ Năm 2024: Tham mưu ban hành Quy định tiêu chí đánh giá, xét công nhận Bộ phận Một cửa kiểu mẫu cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

- Công tác thi đua khen thưởng trong cải cách hành chính: Trong giai đoạn 2021-2025, Văn phòng UBND tỉnh có 03 cá nhân được xét tặng Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh vì đã có thành tích trong công tác CCHC của tỉnh.

2. Kiểm tra việc thực hiện

Việc xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch kiểm tra hàng năm:

Hàng năm, Văn phòng đều ban hành kế hoạch kiểm tra công tác CCHC đối với các phòng, ban, đơn vị trực thuộc²; đồng thời, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh phối hợp với đơn vị liên quan thường xuyên kiểm tra hoạt động tiếp nhận, trả kết quả giải quyết hồ sơ liên thông tại các Phòng nghiên cứu khi xử lý hồ sơ TTHC liên thông do các sở, ngành tham mưu, trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định. Ngoài ra, Văn phòng còn thực hiện nhiệm vụ kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC và tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa theo các kế hoạch kiểm tra hàng năm do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành; qua kiểm tra, Văn phòng đã ban hành thông báo kết luận kiểm tra và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các sở và địa phương chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, sai sót.

- Đánh giá tác động của công tác kiểm tra: 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).

3. Thông tin, tuyên truyền

Văn phòng thường xuyên tuyên truyền, thông tin kịp thời các hoạt động về cải cách hành chính, cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh đến toàn thể đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan. Chỉ đạo Trung tâm tích cực phối hợp với các cơ quan thông tấn báo chí: 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 để tuyên truyền CCHC, cải cách TTHC, thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến 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, thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu chính để nâng cao tỷ lệ trả kết quả hồ sơ thực hiện trực tuyến, thanh toán trực tuyến, hồ sơ giao dịch và đường bưu chính được đẩy mạnh thực hiện trong những 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.

4. Đánh giá chung về công tác triển khai

Văn phòng đã tập trung công tác chỉ đạo, điều hành thực hiện kịp thời, đồng bộ các nhiệm vụ về CCHC; chủ động tham mưu UBND tỉnh ban hành và trực tiếp

² Các Kế hoạch số: 401/KH-VP ngày 15/3/2022; 472/KH-VP ngày 18/3/2024.

ban hành các kế hoạch thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao. Thực hiện tốt nhiệm vụ tham mưu trong công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG THEO CHƯƠNG TRÌNH TỔNG THỂ

1. Cải cách thể chế

a) Đến thời điểm báo cáo, Văn phòng đã phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu UBND tỉnh ban hành 295 quyết định quy phạm pháp luật. Đồng thời, tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh ban hành Chương trình công tác hàng quý, năm 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 hàng năm³ (*Quyết định số 131/QĐ-UBND ngày 22/01/2025*).

- Văn phòng chủ trì, tham mưu UBND tỉnh ban hành 08 quyết định quy phạm pháp luật và 03 nghị quyết quy phạm.

b) Hàng năm, Văn phòng đều ban hành các Kế hoạch về theo dõi tình hình thi hành pháp luật⁴; xử lý, rà soát hệ thống hóa văn bản QPPL và thực theo kế hoạch đề ra.

2. Cải cách thủ tục hành chính

a) Cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, các bộ, ngành:

a1. Hàng năm, Văn phòng đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành đầy đủ các văn bản⁵ để chỉ đạo, điều hành hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh.

a2. 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 bản⁶ chỉ đạo,

³ Quyết định số: 155/QĐ-UBND ngày 28/01/2021; 88/QĐ-UBND ngày 22/01/2022; 84/QĐ-UBND ngày 17/01/2023; 134/QĐ-UBND ngày 24/01/2024; 131/QĐ-UBND ngày 22/01/2025.

⁴ Các Kế hoạch số: 181/KH-VP ngày 28/01/2022; 116/KH-VP ngày 02/02/2023; 227/KH-VP ngày 01/02/2024; 342/KH-VP ngày 10/02/2025.

⁵ **Năm 2021:** Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh (Quyết định số 159/QĐ-UBND ngày 28/01/2021); Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn tỉnh (Kế hoạch số 20/KH-UBND ngày 29/01/2021); Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh (Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 03/02/2021) và Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh (Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 09/02/2021). **Năm 2022:** Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 28/01/2022; Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 28/01/2022; Kế hoạch số 30/KH-UBND ngày 23/02/2022 và Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 21/02/2022. **Năm 2023:** Quyết định số 124/QĐ-UBND ngày 30/01/2023; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 30/01/2023; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 15/02/2023 và Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023. **Năm 2024:** 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. **Năm 2025:** Quyết định số 140/QĐ-UBND ngày 24/01/2025; Kế hoạch số 19/KH-UBND ngày 23/01/2025; Kế hoạch số 34/KH-UBND ngày 18/02/2025; Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 19/02/2025.

⁶ **Năm 2021:** Công văn số 972/UBND-KSTTHC ngày 11/3/2021 về triển khai thực hiện nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao về công tác cải cách hành chính, cải cách TTHC; Công văn số 1937/UBND-KSTTHC

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 chuyên đề về cải cách TTHC tại 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; 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; trong đó, quy

ngày 07/5/2021 triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC, đổi mới thực hiện cơ chế một cửa và xây dựng Chính phủ điện tử trên địa bàn tỉnh; triển khai thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến và cơ chế một cửa tại các Nghị quyết của Chính phủ (Công văn số 3220/UBND-KSTTHC ngày 08/7/2021); thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (Công văn số 6755/UBND-TTHC ngày 13/12/2021. **Năm 2022:** Công văn số 536/UBND-TTHC ngày 09/02/2022 về việc triển khai kết nối, tích hợp, chia sẻ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Công văn số 659/UBND-TTHC ngày 17/02/2022 về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thiết yếu sử dụng xác thực, chia sẻ dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Công văn số 1590/UBND-TTHC ngày 08/4/2022 về việc triển khai tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2022; Công văn số 3158/UBND-TTHC ngày 28/6/2022 về việc đôn đốc, thúc đẩy hiệu quả cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến; Công văn số 3841/UBND-TTHC ngày 03/8/2022 về việc triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về cải cách việc thực hiện TTHC; Kế hoạch số 184/KH-UBND ngày 30/11/2022 của UBND tỉnh về triển khai thực hiện 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. **Năm 2023:** Công văn số 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc 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; Công văn số 2394/UBND-TTHC ngày 29/5/2023 triển khai Công văn số 452/TTg-KSTT ngày 23/5/2023 của Thủ tướng Chính phủ về các nội dung có liên quan triển khai Đề án 06; Công văn số 2551/UBND-TTHC ngày 06/6/2023 về việc đôn đốc thực hiện nhiệm vụ triển khai 02 nhóm TTHC liên thông; 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 số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023 triển khai chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp theo Công điện số 644/QĐ-TTg ngày 13/7/2023, Công văn số 493/TTg-KSTT ngày 01/6/2023 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 3538/UBND-TTHC ngày 27/7/2023 về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 09/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 3674/UBND-TTHC ngày 02/8/2023 về việc triển khai thực hiện kết luận Hội nghị sơ kết 6 tháng đầu năm 2023 về chuyển đổi số quốc gia và Đề án 06 của Chính phủ; Công văn số 5241/UBND-TTHC ngày 19/10/2023 về việc chấn chỉnh hoạt động giải quyết TTHC về đất đai theo yêu cầu của Bộ Tài nguyên và Môi trường; Công văn số 5864/UBND-TTHC ngày 21/11/2023 triển khai thực hiện Chỉ thị số 27/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ và Thông báo số 437/TB-VPCP của Văn phòng Chính phủ; Công văn số 5865/UBND-TTHC ngày 21/11/2023 về việc 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. **Năm 2024:** Công văn số 1162/UBND-TTHC ngày 06/3/2024 về việc bổ sung các nhiệm vụ về Đề án 06 theo Chỉ thị số 04/CT-TTg ngày 11/02/2024 của Thủ tướng Chính phủ; Thông báo số 54/TB-UBND ngày 01/02/2024 kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh tại Hội nghị công bố Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh và họp Ban Chỉ đạo cải cách hành chính và nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh tỉnh Quảng Ngãi; Công văn số 2370/UBND-TTHC ngày 13/5/2024 về việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ cải cách TTHC năm 2024; Công văn số 2773/UBND-TTHC ngày 30/5/2024 về việc chuyển đổi, sử dụng tài khoản VNeID trong thực hiện 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 3765/UBND-TTHC ngày 16/7/2024 về việc tổ chức triển khai Nghị định số 69/2024/NĐ-CP và Nghị định 70/2024/NĐ-CP của Chính phủ; Công văn số 3882/UBND-TTHC ngày 22/7/2024 về việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; Công văn số 4123/UBND-TTHC ngày 02/8/2024 về việc triển khai thực hiện TTHC theo quy định của Luật Đất đai năm 2024 và các Nghị định hướng dẫn thi hành Luật Đất đai của Chính phủ trên địa bàn tỉnh. **Năm 2025:** Công văn số 950/UBND-TTHC ngày 25/2/2025 về việc rà soát, điều chỉnh lại hoạt động giải quyết, quản lý TTHC của các sở, ngành sau hợp nhất, sáp nhập, chuyển chức năng, nhiệm vụ; Công văn số 1087/UBND-TTHC ngày 03/3/2025 về việc triển khai thực hiện Công văn số 219/TTg-KSTT ngày 27/02/2025 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 1389/UBND-TTHC ngày 18/3/2025 về việc thực hiện Công điện số 22/CĐ-TTg ngày 09/3/2025 của Thủ tướng Chính phủ.

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.

a3. 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.

a4. Hàng năm, Văn phòng tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch⁷ về kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh, trong đó giao Văn phòng UBND tỉnh phối hợp một số cơ quan chuyên môn thực hiện việc kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động kiểm soát TTHC, việc tổ chức, hoạt động của bộ phận một cửa. Qua kiểm tra, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các sở và địa phương chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, sai sót trong tổ chức và hoạt động giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa cấp xã và cơ quan liên quan, nhất là trong lĩnh vực đất đai. Bên cạnh việc tổ chức kiểm tra, đã thực hiện tốt việc theo dõi, đôn đốc các cơ quan, địa phương được kiểm tra thực hiện xử lý, khắc phục sai sót được nêu trong các thông báo kết luận kiểm tra năm trước.

b) Về kiểm soát thủ tục hành chính

b1. Việc ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo các quy định của Chính phủ:

- Đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giao các sở, ban, ngành và địa phương chủ động, bám sát Kế hoạch cắt giảm, đơn giản hóa quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh ban hành kèm theo Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 12/5/2020 của Chính phủ để tham mưu hoặc đề xuất các phương án, ý kiến góp ý đối với các phương án cắt giảm, đơn giản hóa các quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh khi các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ gửi lấy ý kiến⁸.

- Hàng năm, tham mưu ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn tỉnh, theo đó yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố 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 có Báo cáo⁹ kiến nghị phương án đơn giản hóa các TTHC thuộc thẩm quyền ban hành của Trung ương.

⁷ Kế hoạch số 35/KH-UBND ngày 07/02/2024; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023; Kế hoạch số 28/KH-UBND ngày 21/02/2022; Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 09/02/2021.

⁸ Công văn số: 2387/UBND-KSTTHC ngày 28/5/2020, 2496/UBND-KSTTHC ngày 03/6/2021 và Công văn số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023.

⁹ Báo cáo số 286/BC-UBND ngày 22/12/2023; Báo cáo số 230/BC-UBND ngày 16/12/2022; Báo cáo số 214/BC-UBND ngày 08/12/2021.

b2. Việc rà soát, thống kê và đơn giản hóa các TTHC nội bộ theo quy định:

- Đã tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh: Công bố TTHC nội bộ trong tỉnh Quảng Ngãi¹⁰, bao gồm 27 TTHC nội bộ của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh, tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thực hiện việc rà soát TTHC nội bộ để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố theo Kế hoạch rà soát, đơn giản hóa TTHC nhà nước giai đoạn 2022-2025 trên địa bàn tỉnh¹¹; kịp thời chỉ đạo các cơ quan, địa phương góp ý dự thảo quyết định công bố và triển khai thực hiện TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước tại các quyết định công bố các Bộ.

- Thực hiện nội dung Công văn số 100/TCTCCTTHC ngày 14/11/2023 của Tổ công tác cải cách TTHC của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp tục đẩy mạnh phân cấp TTHC và cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ, Công văn số 8815/VPCP-KSTT ngày 10/11/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ; Văn phòng đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh đôn đốc, yêu cầu các sở, ban, ngành địa phương tiếp tục thực hiện rà soát và cắt giảm, đơn giản hóa TTHC nội bộ (*Công văn số 6274/UBND-TTHC ngày 08/12/2023*). Kết quả, Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt phương án đơn giản hóa 04/8 TTHC nội bộ tại Quyết định số 1977/QĐ-UBND ngày 29/12/2023. Hiện nay, đang triển khai thực hiện theo Kế hoạch và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

b3. Việc thực hiện phân cấp trong giải quyết TTHC

- Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban, ngành và địa phương tổ chức thực hiện việc rà soát, đánh giá và đề xuất phương án phân cấp trong giải quyết TTHC theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 1104/TTg-KSTT ngày 25/8/2021 về việc triển khai xây dựng Đề án phân cấp trong giải quyết TTHC và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 6852/VPCP-KSTT ngày 24/9/2021 (*Công văn số 5110/UBND-KSTTHC ngày 30/9/2021*) và tổng hợp, báo cáo kết quả rà soát, đánh giá và đề xuất phương án phân cấp trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*Báo cáo số 186/BC-UBND ngày 15/11/2021*); qua đó, đã đề xuất phân cấp: 733 TTHC/2.893 TTHC (Trong đó: Phân cấp ngay: 663 TTHC; phân cấp kèm theo các điều kiện bảo đảm khác: 70 TTHC).

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giao các sở, ban, ngành thường xuyên rà soát, tham mưu trình cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, quyết định phân cấp, ủy quyền việc tiếp nhận, giải quyết TTHC theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2019) và quy định pháp luật chuyên

¹⁰ Quyết định số: 421/QĐ-UBND ngày 31/3/2023, 1216/QĐ-UBND ngày 15/8/2023, 1996/QĐ-UBND ngày 29/12/2023.

¹¹ kèm theo Quyết định số 1648/QĐ-UBND ngày 30/11/2023; đồng thời, Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Công văn số: 53/VP-TTHC ngày 10/01/2023, 549/VP-TTHC ngày 07/4/2023 hướng dẫn, đôn đốc việc thống kê, rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ của các cơ quan, đơn vị; Công văn số 1634/UBND-TTHC ngày 14/4/2023 về việc triển khai thực hiện TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Công văn số 2192/UBND-TTHC ngày 17/5/2023 về việc triển khai góp ý dự thảo Quyết định công bố TTHC nội bộ của Bộ Y tế; Công văn số 2304/UBND-TTHC ngày 23/5/2023 về việc triển khai góp ý dự thảo Quyết định công bố TTHC nội bộ của Bộ Quốc phòng; Công văn số 2397/UBND-TTHC ngày 29/5/2023 về việc triển khai góp ý dự thảo Quyết định công bố TTHC nội bộ của Bộ Công an; Công văn số 2732/UBND-TTHC ngày 15/6/2023 về việc triển khai góp ý dự thảo Quyết định công bố TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Nội vụ.

ngành, hướng dẫn Bộ, ngành liên quan (*Công văn số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023*).

- Thực hiện Công văn số 987/BTP-HTQTCT ngày 29/02/2024 của Bộ Tư pháp và Công văn số 1213/UBND-TTHC ngày 08/3/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai thực thi phương án phân cấp giải quyết TTHC đối với lĩnh vực hộ tịch theo Quyết định số 1015/QĐ-TTg ngày 30/8/2022 của Thủ tướng Chính phủ, đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giao UBND các huyện, thị xã, thành phố nghiên cứu điều kiện phù hợp ủy quyền cho Phòng Tư pháp cấp huyện giải quyết một số TTHC thuộc lĩnh vực hộ tịch (*tại Công văn số 345/STP-HCTP&BTTP ngày 11/3/2024*).

b4. Việc đối thoại, tổ chức lấy ý kiến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính.

Tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương đều thực hiện đăng tải công khai, 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.

c) Công khai thủ tục hành chính theo quy định của Chính phủ. Xây dựng, vận hành hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Cổng dịch vụ công của tỉnh và khai thác, sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia

- Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các sở, ban, ngành thường xuyên cập nhật, thống kê để tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, trả kết quả giải quyết của 03 cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh và đã lồng ghép với việc công bố danh mục TTHC theo quy định; 100% TTHC đã ban hành quy trình nội bộ và được thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh phục vụ cho công tác giải quyết hồ sơ TTHC.

- 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, cập nhật dữ liệu hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đều thực hiện đồng bộ trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ với Cổng Dịch vụ công quốc gia; các hồ sơ TTHC tiếp nhận trên các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành thực hiện tích hợp, đồng bộ thông tin tiếp nhận, xử lý hồ sơ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo yêu cầu, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Bộ, ngành liên quan.

- Đã tham mưu triển khai thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số: 3132/UBND-TTHC ngày 28/6/2022, 3841/UBND-TTHC ngày 03/8/2022, 1659/UBND-TTHC ngày 17/4/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh, trong đó, đã công khai Bộ Chỉ số trên Cổng thông tin điện tử tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Định kỳ hàng tháng, hàng quý, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh ban hành báo cáo tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các sở, ban ngành và địa phương, trong đó nêu cụ thể số lượng hồ sơ tiếp nhận, giải quyết và thanh toán trực tuyến, đánh giá mức độ hài lòng.

- Việc nâng cấp hoàn thiện hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin:

+ Đã hoàn thành nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lên phiên bản 2.0, cơ bản đảm bảo các yêu cầu về chức năng, hạ tầng để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định; có thể khai thác 20 trường thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để xác định thông tin về công dân, thuận tiện trong việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC và tích hợp nhiều kênh hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt trong thực hiện các TTHC.

+ Đã có Kho quản lý dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ tài liệu số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tái sử dụng kết quả số hóa giữa các hệ thống thông tin giải quyết TTHC giúp người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần.

d) Việc đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

d1. Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Về triển khai thực hiện thủ tục chứng thực bản sao điện tử từ bản chính: Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, địa phương tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả dịch vụ công chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo đạt tỷ lệ 100% số lượng đơn vị cấp xã trên địa bàn tỉnh (*Kế hoạch 114/KH-UBND ngày 05/8/2021, Công văn số: 3158/UBND-TTHC ngày 28/6/2022, 5064/UBND-TTHC ngày 07/10/2022, 5864/UBND-TTHC ngày 21/11/2023*). Tỉnh Quảng Ngãi đã triển khai 100% cơ quan có thẩm quyền chứng thực bản sao điện tử (UBND cấp huyện, UBND cấp xã) đủ điều kiện thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản¹² chỉ đạo, yêu cầu các sở, ban, ngành và địa phương tăng cường việc đẩy mạnh tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến; ban hành quy định rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết TTHC thực hiện nộp trực tuyến và phê duyệt Danh mục dịch vụ công trực tuyến, Danh mục dịch vụ công trực tuyến thí điểm tiếp nhận và

¹² Công văn số 810/UBND-TTHC ngày 03/3/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc 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 giao chỉ tiêu cụ thể đến từng phòng, đơn vị trực thuộc để tăng tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến và tỷ lệ hồ sơ nộp, xử lý trực tuyến của từng cơ quan, địa phương; triển khai quy trình giải quyết TTHC: Đăng ký kết hôn, xác nhận tình trạng hôn nhân trực tuyến theo Quyết định số 309/QĐ-BTP ngày 10/3/2023 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp (*Công văn số 1042/UBND-TTHC ngày 15/3/2023*); thực hiện một số dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động (*Công văn số 2245/UBND-TTHC ngày 19/5/2023*); triển khai thực hiện Công văn số 2221/BTC-CST ngày 10/3/2023 của Bộ Tài chính, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố tiếp tục tuyên truyền, phổ biến rộng rãi chính sách giảm 50% phí, lệ phí khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến được HĐND tỉnh thông qua Nghị quyết số: 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022, 13/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 đến cá nhân, tổ chức trên địa bàn bằng những hình thức, biện pháp phù hợp, hiệu quả (*Công văn số 1025/UBND-TTHC ngày 14/3/2023*); Công văn số 3813/UBND-TTHC ngày 09/8/2023 về việc tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu của Bộ Thông tin và Truyền thông; Công văn số 3882/UBND-TTHC ngày 22/7/2024 về việc triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

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 tỉnh¹³.

- Tham mưu và 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.

- Đến nay, tỉnh đã cung cấp 1.331/1780 dịch vụ công trực tuyến (chiếm 74,77%), trong đó, dịch vụ công trực tuyến toàn trình đối với 732/1780 TTHC (chiếm 41,12%) và cung cấp trực tuyến một phần đối với 599/1780 TTHC (chiếm 33,65%).

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tăng liên tục trên tất cả các lĩnh vực, năm 2021 đã tiếp nhận, giải quyết hơn 21.331/1.034.673 hồ sơ trực tuyến, năm 2022 đã tiếp nhận, giải quyết hơn 65.503/1.125.826 hồ sơ trực tuyến, năm 2023 đã tiếp nhận, giải quyết hơn 298.852/808.695 (tỷ lệ 36,92%) hồ sơ trực tuyến, tăng gấp hơn bốn lần so với năm 2022, 6 tháng năm 2024 đã tiếp nhận, giải quyết hơn 242.328/361.006 (tỷ lệ 67,13%) hồ sơ trực tuyến, tỷ lệ tăng gần gấp đôi so với năm 2023; qua đó giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm đáng kể chi phí, thời gian đi lại.

- Văn phòng đã tham mưu đẩy mạnh và duy trì thực hiện việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, trong năm 2024, theo Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tại Quyết định số 766/QĐ-TTg thì tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến đạt 86,12%, tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt 97,34%, xếp vị trí 01/63 tỉnh, thành phố về thanh toán trực tuyến.

d2. Tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích

- Cấp tỉnh: Đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định chuyển giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 07 Sở: Nội vụ, Ngoại vụ, Khoa học và Công nghệ, Tài chính, Thông tin và Truyền thông, Giáo dục và Đào tạo, Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh

¹³ Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh và Kế hoạch số 96/KH-UBND ngày 28/4/2023 về nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Quảng Ngãi năm 2023. Năm 2024: Quyết định số: 702/QĐ-UBND ngày 13/6/2024; 711/QĐ-UBND ngày 14/6/2024; 722/QĐ-UBND ngày 17/6/2024; 723/QĐ-UBND ngày 17/6/2024; 733/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; 734/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; 735/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; 736/QĐ-UBND ngày 19/6/2024; 746/QĐ-UBND ngày 20/6/2024; 750/QĐ-UBND ngày 20/6/2024; 758/QĐ-UBND ngày 21/6/2024; 778/QĐ-UBND ngày 26/6/2024; 791/QĐ-UBND ngày 28/6/2024; 816/QĐ-UBND ngày 04/7/2024; 839/QĐ-UBND ngày 09/7/2024; 848/QĐ-UBND ngày 11/7/2024; 871/QĐ-UBND ngày 17/7/2024; 876/QĐ-UBND ngày 17/7/2024; 880/QĐ-UBND ngày 19/7/2024.

(Quyết định số 202/QĐ-UBND ngày 10/3/2022) theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ.

- Cấp huyện, cấp xã: Giao UBND cấp huyện chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện tham mưu, triển khai thuê dịch vụ bưu chính đối với BPMC cấp huyện, cấp xã theo Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 14/10/2021 của UBND tỉnh về triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Đến nay, đã có UBND thành phố Quảng Ngãi, UBND huyện Sơn Hà quyết định chuyển giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại một số lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết.

d3. Kết quả thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc vào địa giới hành chính

- Đối với TTHC trong lĩnh vực đất đai: Hồ sơ TTHC đất đai của hộ gia đình, cá nhân trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi (cấp huyện) được đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh từ ngày 01/7/2019. Qua đó, tạo điều kiện rất lớn cho hộ gia đình, cá nhân trong việc thực hiện TTHC, tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng trên 99%.

- Tiếp tục triển khai thực hiện rà soát, đánh giá việc thực hiện tiếp nhận và giải quyết một số TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh, tham mưu trình UBND tỉnh xem xét, quyết định theo quy định.

d4. Kết quả giải quyết TTHC của các cấp

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành: Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 về việc 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 34/2023/QĐ-UBND ngày 24/8/2023 ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Quảng Ngãi để bổ sung quy trình số hóa trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Tất cả bộ phận một cửa trên địa bàn tỉnh thực hiện theo đúng quy định tại 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 TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung).

- Để tinh gọn bộ máy, nâng cao hiệu quả hoạt động phục vụ và kiểm soát việc giải quyết TTHC hiện nay theo chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh quyết định phê duyệt Đề án hợp nhất Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Phòng Kiểm soát TTHC thuộc Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 1257/QĐ-UBND ngày 22/12/2021) và thành lập Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh Quảng Ngãi thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Quyết định số 1258/QĐ-UBND ngày 22/12/2021).

- 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 cấp huyện, cấp xã cơ bản đáp ứng yêu cầu phục vụ cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC theo quy định; hồ sơ của người dân, doanh nghiệp được các ngành, các cấp giải quyết đảm bảo về chất lượng và tiến độ; duy trì tốt mức độ hài lòng của người dân, doanh

nghiệp khi thực hiện TTHC; 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 trên 99%. Đặc biệt trong công tác cải cách TTHC có nhiều đổi mới, nhiều sáng kiến giải pháp cải cách TTHC mang tầm quốc gia được ứng dụng vào thực tiễn, được Bộ Nội vụ, Bộ Thông tin và Truyền thông đánh giá cao.

- Thực hiện Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ 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 - Kiểm soát TTHC tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, cấp xã, Văn phòng đã tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt¹⁴ 32 TTHC của ngành dọc vào thực hiện tại bộ phận một cửa các cấp.

- Tham mưu UBND tỉnh đã chỉ đạo triển khai sử dụng bộ nhận diện thương hiệu tại bộ phận một cửa các cấp theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Công văn số 1844/UBND-TTHC ngày 22/4/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh và bộ phận một cửa của 03 cấp chính quyền đã sử dụng bộ nhận diện thương hiệu thống nhất.

d5. Kết quả thực hiện lấy ý kiến đánh giá của người dân, tổ chức khi giải quyết TTHC; kết quả về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về giải quyết TTHC

- Cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC được đội ngũ công chức, viên chức, nhân viên tại bộ phận một cửa các cấp hướng dẫn cách thực hiện đánh giá sự hài lòng; việc đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC được thực hiện qua thiết bị Tablet hoặc Phiếu đánh giá đặt tại quầy tiếp nhận hồ sơ của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh, bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã hoặc có thể đánh giá mức độ hài lòng qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

- Chất lượng, thái độ phục vụ của công chức, viên chức tiếp tục nâng cao; tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC đạt hơn 99%.

d6. Tình hình triển khai thực hiện số hóa kết quả và hồ sơ giải quyết TTHC; kết quả khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa

- Tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 120/KH-UBND ngày 09/10/2020 của UBND tỉnh về số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh, Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 13/3/2022 của UBND tỉnh triển khai thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 7108/UBND-TTHC ngày 29/12/2021, Công văn

¹⁴ Quyết định số: 1745/QĐ-UBND ngày 19/11/2020; 1904/QĐ-UBND ngày 14/12/2020 và 1905/QĐ-UBND ngày 14/12/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.

số 1549/UBND-TTHC ngày 06/4/2022, cụ thể đã triển khai thực hiện số hóa kê từ ngày 01/6/2022 ở cấp tỉnh và ở cấp huyện, cấp xã từ ngày 01/12/2022 (*cấp xã thực hiện sớm hơn 06 tháng so lộ trình số hóa là từ ngày 01/6/2023*).

- Việc nâng cấp hoàn thiện hệ thống, hạ tầng công nghệ thông tin:

+ Đã hoàn thành nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lên phiên bản 2.0, cơ bản đảm bảo các yêu cầu về chức năng, hạ tầng để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định; có thể khai thác 20 trường thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để xác định thông tin về công dân, thuận tiện trong việc tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC và tích hợp nhiều kênh hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt trong thực hiện các TTHC.

+ Đã có Kho quản lý dữ liệu điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; Hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ tài liệu số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tái sử dụng kết quả số hóa giữa các hệ thống thông tin giải quyết TTHC giúp người dân, doanh nghiệp chỉ cung cấp thông tin một lần.

e) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân về giải quyết thủ tục hành chính.

- Văn phòng thường xuyên tiếp nhận và chuyên xử lý phản ánh về hành vi hành chính, quy định hành chính liên quan đến lĩnh vực: Đất đai, hộ tịch, việc làm, tư pháp... trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ, người dân gửi đơn, qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh về TTHC và trực tiếp tại trụ sở Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh; đã chủ động xử lý nhanh nhiều trường hợp thông qua đường dây nóng kết nối với người làm đầu mối kiểm soát TTHC, người đứng đầu tại các cơ quan, đơn vị để giải quyết ngay tại chỗ, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết phản ánh cho công dân và hạn chế phát sinh đơn, thư phản ánh.

- Công khai kết quả xử lý, phản ánh: Các phản ánh tiếp nhận, xử lý tại Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ được Văn phòng công khai trên Hệ thống; trường hợp gửi đơn trực tiếp thì gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh hoặc đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, địa phương; trường hợp tiếp nhận trực tiếp và qua số điện thoại đường dây nóng phản ánh về TTHC thì phối hợp giải quyết trả lời trực tiếp, ngay tại chỗ nên không thực hiện công khai.

g) Công tác truyền thông và sáng kiến, mô hình, giải pháp cải cách thủ tục hành chính

- Văn phòng phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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.

- Trong thời gian qua, Văn phòng đã tham mưu triển khai thực hiện nhiều giải pháp, sáng kiến thiết thực để đẩy mạnh việc cung cấp, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn. Hầu hết các sáng kiến đều phát huy hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo hướng tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện. Các sáng kiến này đã được Văn phòng Chính phủ, Bộ Nội vụ ghi nhận trong việc đánh giá Chỉ số CCHC hàng năm đối với tỉnh, cụ thể như:

+ Sáng kiến cho phép chủ tàu cá nộp hồ sơ đăng kiểm tàu cá trực tuyến bằng phương thức gọi điện thoại đến Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh để nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết tại nhà, mỗi năm tiết kiệm hơn 01 tỷ đồng cho các chủ tàu cá;

+ Sáng kiến nộp hồ sơ trực tuyến trên thiết bị di động thông minh;

+ HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết giảm 50% mức thu phí, lệ phí khi tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với 10 nhóm TTHC;

+ Ban hành quy định rút ngắn tối thiểu 20% thời gian giải quyết TTHC thực hiện nộp trực tuyến và phê duyệt 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;

+ Triển khai thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt trong giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh từ đầu năm 2023.

+ Một số giải pháp triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên địa bàn tỉnh: Yêu cầu 100% cán bộ, công chức, viên chức và người lao động gương mẫu, thực hiện đăng ký tài khoản định danh, xác thực điện tử và khi có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính phải sử dụng dịch vụ công trực tuyến; giao nhiệm vụ cho Tổ công nghệ số cộng đồng, trong đó thành viên tổ công nghệ số hướng dẫn, hỗ trợ từng người dân tự sử dụng dịch vụ công trực tuyến để đảm bảo mỗi hộ gia đình có ít nhất 01 người biết cách sử dụng; huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị, xã hội, tổ chức cộng đồng trong việc phổ biến, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến.

2.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

a) Người đứng đầu của một số cơ quan, đơn vị, địa phương chưa quyết liệt, mạnh mẽ trong việc lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện các nhiệm vụ tại cơ quan, đơn vị, địa phương một cách cụ thể, đồng bộ, nhất quán để đạt được các mục tiêu đề ra; một số công việc về cải cách TTHC gắn với chuyển đổi số trong phục vụ người dân, doanh nghiệp (dịch vụ công trực tuyến, số hóa, tái sử dụng kết quả số hóa) ở một số cơ quan, địa phương đã có sự chuyển biến tích cực nhưng chưa thuận lợi, đạt yêu cầu. Nguyên nhân:

- Về chủ quan: Một số người đứng đầu còn chậm đổi mới tư duy, hành động, thiếu sự chỉ đạo quyết liệt, sâu sát trong tổ chức thực hiện; một số bộ phận cán bộ, công chức, viên chức, thực thi công vụ chưa nghiêm, năng lực, trình độ còn hạn chế. Thói quen làm việc theo phương thức truyền thông, chưa theo kịp với tiến bộ khoa học kỹ thuật và công nghệ.

- Về khách quan, đây là những vấn đề, công việc mới, khó và thay đổi liên tục nên đòi hỏi phải có thời gian để tiếp cận cũng như thay đổi tư duy, thói quen, cách làm cho phù hợp với tình hình thực tế, cần được tăng cường đào tạo, tập huấn sử dụng thường xuyên, nhất là trong lĩnh vực chuyển đổi số.

b) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức với doanh nghiệp, người dân có nơi còn chưa tốt; sự chậm trễ trong triển khai nhiệm vụ, phối hợp; một số trường hợp những nhiễu, đùn đẩy, không chủ động, tích cực phối hợp trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC dẫn đến hồ sơ bị trễ hạn, nhất là trong lĩnh vực đất đai. Nguyên nhân:

- Về chủ quan: Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đôi lúc thiếu chuyên nghiệp trong quy trình giải quyết TTHC, còn thiếu trách nhiệm khi thụ lý giải quyết hồ sơ cho người dân, nhất là trong lĩnh vực đất đai. Việc kiểm soát kỷ luật, kỷ cương hành chính, kiểm soát công chức được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết TTHC, nhất là trong lĩnh vực đất đai tại cấp huyện, cấp xã nhiều nơi còn chưa chặt chẽ, một số nơi có biểu hiện buông lỏng. Việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị và địa phương còn thiếu chủ động, chưa chặt chẽ, kịp thời. Một số nơi bố trí người không có chuyên môn, kém về giao tiếp ra làm việc tại bộ phận một cửa dẫn đến việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ, ứng xử thiếu chuẩn mực, thiếu chuyên nghiệp; còn xảy ra tình trạng những nhiễu khi tiếp xúc giải quyết công việc cho tổ chức, công dân hoặc lợi dụng các quy định, vướng mắc để gây phiền hà, khó khăn.

- Về khách quan, việc tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thực hiện trên nhiều Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử khác nhau nhưng chưa được liên thông, tích hợp dữ liệu với nhau làm cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại bộ phận một cửa và cơ quan liên quan xử lý, giải quyết TTHC rất vất vả trong việc sử dụng; có những TTHC trong một số lĩnh vực phải nhập thông tin, dữ liệu hồ sơ nộp đầu vào trên 02 phần mềm khác nhau, gây lãng phí thời gian, công sức.

c) Kết quả tái sử dụng dữ liệu điện tử về TTHC chưa tương xứng với kết quả số hóa để phục vụ hiệu quả cho việc giảm giấy tờ, thành phần hồ sơ khi người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC. Nguyên nhân:

Về chủ quan, việc tuyên truyền, hỗ trợ và hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng lại giấy tờ, kết quả đã được số hóa tại bộ phận một cửa các cấp chưa triển khai đồng bộ; bên cạnh đó, chức năng sử dụng lại kết quả, hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC mới được hoàn thiện trong năm 2023. Hạ tầng công nghệ thông tin ở một số nơi còn yếu, thiếu đồng bộ, nhiều hệ thống đã được đầu tư từ lâu, chưa được nâng cấp, phát triển thường xuyên.

Về khách quan, việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu là công việc mới được triển khai, cần thời gian để tiếp cận, làm quen, cần được tăng cường đào tạo, tập huấn sử dụng; người dân, doanh nghiệp cũng cần có kỹ năng số cơ bản để khai thác, sử dụng các dịch vụ, tiện ích số.

3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính

a) Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và kiện toàn hệ thống tổ chức bộ máy

- Năm 2021, trên cơ sở rà soát, sắp xếp lại các tổ chức bên trong, Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định sửa đổi Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Văn phòng UBND tỉnh kèm theo Quyết định số 26/2016/QĐ-UBND ngày 16/6/2016 của UBND tỉnh (*Quyết định số 55/2021/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 của UBND tỉnh*).

- Triển khai thực hiện Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02/05/2022 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, Văn phòng đã rà soát trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 41/2022/QĐ-UBND ngày 11/11/2022 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh và Quyết định số 23/2024/QĐ-UBND ngày 04/7/2024 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành kèm theo Quyết định số 41/2022/QĐ-UBND ngày 11/11/2022 của UBND tỉnh (*thay thế Quyết định số 26/2016/QĐ-UBND ngày 16/6/2016 và Quyết định số 55/2021/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 của UBND tỉnh*).

- Hiện nay, thực hiện Phương án tổng thể số 01-PA/TU ngày 31/12/2024 của Tỉnh ủy về sắp xếp tinh gọn tổ chức bộ máy hệ thống chính trị của tỉnh, định hướng sắp xếp tổ chức, bộ máy cho các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh Quảng Ngãi và các văn bản có liên quan, Văn phòng đã tham mưu UBND tỉnh ban hành Quyết định số 24/2025/QĐ-UBND ngày 04/4/2025 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh (*thay thế các Quyết định của UBND tỉnh: Số 41/2022/QĐ-UBND ngày 11/11/2022 và số 23/2024/QĐ-UBND ngày 04/7/2024 và bãi bỏ Quyết định số 33/2022/QĐ-UBND ngày 10/10/2022 của UBND tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Ngoại vụ tỉnh Quảng Ngãi*).

- Kết quả sắp xếp tổ chức bộ máy bên trong:

+ Năm 2021, Văn phòng đã rà soát, sắp xếp lại các tổ chức bên trong, cụ thể: trước đây, Văn phòng có 11 đơn vị hành chính gồm 09 Phòng chuyên môn, nghiệp vụ; Ban Tiếp công dân tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và 01 đơn vị sự nghiệp là Trung Tâm Công báo và Tin học; sau khi thực hiện sắp xếp lại cơ cấu tổ chức bộ máy theo Quyết định số 55/2021/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 của UBND tỉnh, thì Văn phòng UBND tỉnh có 07 đơn vị hành chính, gồm: 05 phòng chuyên môn, nghiệp vụ; Ban Tiếp công dân tỉnh; Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh và 01 đơn vị sự nghiệp là Trung Tâm Công báo và Tin học.

+ Năm 2025, thực hiện Phương án tổng thể số 01-PA/TU ngày 31/12/2024 của Tỉnh ủy, Văn phòng đã rà soát, sắp xếp lại các tổ chức bên trong, cụ thể: Thành lập Phòng Ngoại vụ trên cơ sở sáp nhập Sở Ngoại vụ vào Văn phòng; thành lập Trung tâm Xúc Tiến và hỗ trợ đầu tư thương mại, du lịch tỉnh trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Xúc tiến đầu tư thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư, tiếp nhận nhiệm vụ xúc tiến của Ban Quản lý KKT Dung Quất và các KCN tỉnh, bộ phận làm công tác xúc tiến thương mại của Trung tâm Khuyến công và Xúc tiến thương mại thuộc Sở Công Thương, tiếp nhận nhiệm vụ xúc tiến du lịch của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Hiện nay, Văn phòng có 06 phòng chuyên môn, nghiệp vụ, Ban Tiếp công dân tỉnh, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh và 03 đơn vị sự nghiệp (Trung tâm: Công báo và Tin học, Xúc Tiến và hỗ trợ đầu tư thương mại, du lịch tỉnh, Dịch thuật tỉnh)

- Tình hình quản lý biên chế, tinh giản biên chế:

+ Năm 2021, Văn phòng được giao 62 biên chế hành chính, 14 hợp đồng lao động (HĐLĐ) và 16 biên chế sự nghiệp giao. Thực hiện là 56 biên chế công chức, 14 HĐLĐ và 15 biên chế sự nghiệp.

+ Năm 2022, Văn phòng được giao 62 biên chế hành chính, 14 HĐLĐ và 16 biên chế sự nghiệp giao. Thực hiện là 60 biên chế công chức, 14 HĐLĐ và 15 biên chế sự nghiệp.

+ Năm 2023, Văn phòng được giao 61 biên chế hành chính, 14 HĐLĐ và 16 người làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập. Thực hiện 59 biên chế công chức, 14 HĐLĐ và 14 biên chế sự nghiệp.

+ Năm 2024, Văn phòng được giao 62 biên chế hành chính và 16 người làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập. Thực hiện 61 biên chế công chức, 15 biên chế sự nghiệp.

+ Năm 2025, Văn phòng được giao 72 biên chế hành chính và 34 người làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập. Sau tinh giản biên chế, còn 69 biên chế công chức, 32 biên chế sự nghiệp.

+ Trong kỳ báo cáo, Văn phòng đã thực hiện tinh giản được 11 công chức, viên chức và nhân viên HĐLĐ.

b) Việc sắp xếp, tổ chức, quản lý và triển khai thực hiện cơ chế tự chủ đối với các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thẩm quyền quản lý

- Thực hiện Đề án sắp xếp, đổi mới, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Công báo và Tin học giai đoạn 2017-2025 theo Quyết định số 449/QĐ-UBND ngày 28/6/2017 của UBND tỉnh; theo đó Trung tâm phải thực hiện lộ trình đến năm 2025 tự chủ chi thường xuyên là 70%. Để thực hiện nhiệm vụ này, Văn phòng đã chỉ đạo Trung tâm hàng năm xây dựng phương án tự chủ về tài chính và gửi Sở Tài chính thẩm định. Hàng năm, trên cơ sở văn bản thẩm định của Sở Tài chính, Chánh Văn phòng thực hiện giao quyền tự chủ về tài chính đối với Trung tâm. Đồng thời, Văn phòng chỉ đạo Trung tâm Công báo và Tin học rà soát, sửa đổi, bổ sung và hoàn chỉnh Đề án vị trí việc làm của Trung tâm và trình phê duyệt tại Quyết định số 294/QĐ-VP ngày 29/3/2024.

- Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư, thương mại, Du lịch tỉnh mới được thành lập từ tháng 02/2025, hiện Văn phòng đang chỉ đạo xây dựng Phương án tự chủ tài chính của Trung tâm, trình Chủ tịch UBND tỉnh (*qua Sở Tài chính*) xem xét, quyết định.

- Trung tâm Dịch thuật Quảng Ngãi được phân loại là đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên 100% (Quyết định số 750/QĐ-UBND ngày 16/5/2023). Hiện nay, Trung tâm không được giao số lượng người làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập.

4. Cải cách chế độ công vụ

4.1. Kết quả đạt được

- Về cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm: Đã trình UBND tỉnh phê duyệt: Đề án vị trí việc làm của Văn phòng (*Quyết định số 245/QĐ-UBND ngày 22/3/2024*); Đề án vị trí việc làm chức của Trung tâm Công báo và Tin học thuộc Văn phòng (*Quyết định số 294/QĐ-UBND ngày 29/3/2024*). Trên cơ sở đó, Văn phòng đã tiếp nhận, sắp xếp, bố trí công chức, viên chức đảm bảo theo Đề án vị trí việc làm được phê duyệt.

- Việc áp dụng công nghệ thông tin, các mô hình, phương pháp, công nghệ hiện đại trong quản lý đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: Văn phòng thường xuyên chỉ đạo công chức, viên chức, người lao động chủ động rà soát, cập nhật thông tin cá nhân trên phần mềm quản lý cán bộ, công chức, viên chức (cbccvc.quangngai.gov.vn) để phục vụ cho công tác quản lý, trích xuất báo cáo về số lượng, chất lượng cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của cơ quan theo đề nghị của cấp có thẩm quyền.

- Kết quả kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức: công chức, viên chức, người lao động của Văn phòng luôn phát huy dân chủ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, 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 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 hàng năm; Thông báo kết luận các cuộc họp giao ban định kỳ của Văn phòng UBND tỉnh*). Văn phòng thường xuyên kiểm tra về kỷ luật, kỷ cương hành chính tại cơ quan, trong kỳ báo cáo chưa có công chức, viên chức, người lao động nào của Văn phòng vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính.

4.2. Tồn tại, hạn chế

Việc bố trí, sắp xếp công chức, viên chức tại Văn phòng hiện nay theo tiêu chuẩn vị trí việc làm; khi thực hiện việc chuyển đổi vị trí công tác thường gặp rất nhiều khó khăn, phải thay đổi vị trí của nhiều công chức khác không thuộc diện phải điều chuyển. Do chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy của Văn phòng khác so với các sở, ban ngành theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 11/11/2022 của UBND tỉnh, như: Văn phòng không có chức năng thanh tra; chỉ có 01 công

chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhận vị trí kế toán trưởng; công chức làm nhiệm vụ: mua sắm tài sản công; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng chỉ mới đảm nhận nhiệm vụ... nên việc xây dựng Kế hoạch và lập danh sách công chức, viên chức cần điều động, chuyển đổi vị trí công tác hàng năm của Văn phòng gặp nhiều khó khăn.

5. Cải cách tài chính công

a) Về thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về biên chế và kinh phí quản lý hành chính tại Văn phòng

Văn phòng đã triển khai thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 của Chính phủ. Đã ban hành Quyết định số 102/QĐ-VP ngày 20/9/2022 về việc ban hành Quy chế quản lý và sử dụng tài sản công tại Văn phòng và nhiều văn bản theo thẩm quyền trong quản lý, sử dụng tài sản công.

b) Về thực hiện cơ chế tự chủ tại đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Văn phòng

Hiện nay, Văn phòng có 03 đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc (Trung tâm Công báo và Tin học; Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư, thương mại, du lịch tỉnh và Trung tâm Dịch thuật Quảng Ngãi).

+ Trung tâm Công báo và Tin học được phân loại là đơn vị sự nghiệp công lập do ngân sách Nhà nước bảo đảm chi thường xuyên (đơn vị nhóm 4). Mức tự bảo đảm chi thường xuyên là 8,5% (Quyết định số 557/QĐ-UBND ngày 14/4/2023 về việc giao quyền tự chủ tài chính giai đoạn 2023 - 2025 đối với đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh). Trung tâm thực hiện thu hoạt động dịch vụ theo Quyết định số 07/QĐ-CBTH ngày 19/01/2022 của Trung tâm Công báo và Tin học Quảng Ngãi về ban hành khung giá quảng cáo trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ngãi.

+ Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư, thương mại, du lịch tỉnh mới được thành lập từ tháng 02/2025, hiện Văn phòng đang chỉ đạo xây dựng Phương án tự chủ tài chính của Trung tâm, trình Chủ tịch UBND tỉnh (*qua Sở Tài chính*) xem xét, quyết định.

+ Trung tâm Dịch thuật Quảng Ngãi được phân loại là đơn vị sự nghiệp công lập tự bảo đảm chi thường xuyên 100% (Quyết định số 750/QĐ-UBND ngày 16/5/2023). Hiện nay, Trung tâm không được giao số lượng người làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập.

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

6.1 Kết quả đạt được

Việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin của Văn phòng đã đạt được nhiều kết quả quan trọng, góp phần thực hiện hiệu quả Nghị quyết số 76/NQ-CP. Các nhiệm vụ, chỉ tiêu về phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số cơ bản được thực hiện theo kế hoạch đề ra.

a) Việc ban hành và tổ chức thực hiện các chương trình, kế hoạch ứng dụng CNTT của cơ quan

Hàng năm, Văn phòng ban hành Kế hoạch Chuyển đổi số tại Văn phòng UBND tỉnh. Đang triển khai xây dựng Kiến trúc Chính quyền điện tử và nâng cấp Cổng thông tin điện tử tỉnh; thường xuyên nâng cấp hạ tầng kỹ thuật và triển khai các phần mềm quản lý, điều hành điều tuân thủ theo khung Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh.

b) Kết quả tổ chức thực hiện

- Về phát triển hạ tầng số:

Việc ứng dụng và phát triển hạ tầng CNTT tại Văn phòng đã bám sát Quy hoạch phát triển ứng dụng CNTT của tỉnh; kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Quảng Ngãi, phiên bản 1.0 và phiên bản 2.0 đã được UBND tỉnh phê duyệt. Trung tâm Tích hợp dữ liệu Văn phòng được trang bị 02 kênh riêng (leased line) của hai nhà mạng khác nhau dùng quảng bá dịch vụ web ra bên ngoài internet như: Hệ thống thư điện tử công vụ, Công báo tỉnh, Văn bản chỉ đạo điều hành... 01 đường cáp quang internet tốc độ cao; mạng truyền số liệu chuyên dùng trong cơ quan Đảng, Nhà nước. Các đường truyền được duy trì ổn định, đáp ứng yêu cầu vận hành hệ thống tin học, các ứng dụng phục vụ công tác quản lý điều hành tại cơ quan, nhu cầu khai thác thông tin trên internet của công chức, viên chức.

Đến nay, Văn phòng đã đầu tư 21 máy chủ, thiết bị tường lửa, và 151 máy trạm phục vụ như cầu công việc của công chức, viên chức. 100% công chức, viên chức được cấp máy tính có kết nối internet để phục vụ công việc.

Hoàn thành cập nhật bản quyền phần mềm cho các thiết bị tường lửa tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu. Hàng năm, Kiểm tra đánh giá an toàn thông tin cấp độ 3 cho Hệ thống trung tâm tích hợp dữ liệu Văn phòng UBND tỉnh. Hoàn thành phê duyệt cấp độ an toàn thông tin cho Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính và Ban Tiếp công dân tỉnh. Đảm bảo kết nối ổn định trực liên thông văn bản điện tử của tỉnh với trực liên thông văn bản điện tử quốc gia.

- Về phát triển nền tảng và hệ thống số

Năm 2021, Văn phòng chủ trì xây dựng Phần mềm Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh, huyện và kết nối với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; nâng cấp trang văn bản chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Hệ thống Thông tin báo cáo của tỉnh kết nối với hệ thống báo cáo Chính phủ được thống suốt. Năm 2024, Văn phòng triển khai nâng cấp và vận hành Cổng thông tin điện tử của tỉnh ổn định, đảm bảo an toàn thông tin.

Đã phối hợp hoàn thành nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lên phiên bản 2.0, cơ bản đảm bảo các yêu cầu về chức năng, hạ tầng để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông triển khai hệ thống giám sát, điều hành an toàn, an ninh mạng tập trung (SOC) tại Trung tâm Tích hợp Văn phòng.

- Về phát triển dữ liệu số: Đẩy mạnh ứng dụng cơ sở dữ liệu theo dõi nhiệm vụ UBND, Chủ tịch UBND tỉnh, Hệ thống thông tin báo cáo cấp tỉnh, huyện và kết nối với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.

- Về phát triển ứng dụng, dịch vụ nội bộ thuộc phạm vi quản lý:

+ 100% lãnh đạo Văn phòng đều sử dụng chữ ký số để ký số văn bản điện tử trước khi phát hành.

+ 100% công chức, viên chức sử dụng thư điện tử công vụ tỉnh và phần mềm iOffice để trao đổi thông tin, điều hành tác nghiệp và quản lý văn bản điện tử liên quan đến công việc, nhằm góp phần hiện đại hoá nền hành chính.

- Triển khai sử dụng phần mềm quản lý nhiệm vụ tích hợp vào phần mềm iOffice trong công tác theo dõi nhiệm vụ của UBND tỉnh phát huy được hiệu quả. Qua đó việc theo dõi tiến độ thực hiện nhiệm vụ, thống kê số lượng nhiệm vụ lãnh đạo UBND tỉnh giao cho các đơn vị được thực hiện dễ dàng và thuận tiện hơn.

- Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong công tác họp trực tuyến qua các nền tảng công nghệ. Triển khai các cuộc họp trực tuyến với Chính phủ, Bộ, ngành; kết nối trực tuyến từ UBND tỉnh đến cấp huyện, xã đảm bảo yêu cầu của Lãnh đạo UBND tỉnh trong công tác chỉ đạo điều hành. Ứng dụng mã QR code trong hệ thống thư điện tử của tỉnh để chia sẻ tài liệu họp.

- Về phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, doanh nghiệp: Triển khai các giải pháp hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính, như: Bố trí Quầy hỗ trợ nộp, thanh toán trực tuyến; phối hợp xây dựng giải pháp gắn mã tự động QR code với biên lai điện tử trong thanh toán không dùng tiền mặt. Phối hợp xây dựng giải pháp nộp hồ sơ trực tuyến thủ tục đăng ký thành lập hộ kinh doanh qua điện thoại thông minh (smartphone). Phối hợp với các đơn vị cung cấp phần mềm triển khai thử nghiệm và đánh giá các sản phẩm trợ lý ảo, cụ thể: phối hợp với Viettel Quảng Ngãi triển khai thử nghiệm sản phẩm Tổng đài trả lời tự động (Callbox) và VNPT Quảng Ngãi nhắn tin trả lời tự động (Chatbox) tích hợp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh. Phối hợp triển khai thử nghiệm Hệ thống giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

6.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Một số hệ thống CNTT cần tiếp tục nâng cấp để đáp ứng yêu cầu phát triển chính quyền số.

- Việc triển khai thực hiện ký số điện tử nhưng chưa có quy định cụ thể về lưu trữ điện tử dẫn đến mất thời gian khi vừa trình ký giấy và trình ký điện tử.

- Việc đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống còn gặp khó khăn.

- Chưa khai thác triệt để các nền tảng số trong một số lĩnh vực quản lý nhà nước.

- Việc sử dụng các phần mềm dùng chung do Sở Thông tin và Truyền thông (hiện nay là Sở Khoa học và Công nghệ) triển khai còn một số hạn chế về tính năng, chưa phù hợp với đặc thù công việc tại Văn phòng.

- Nguồn nhân lực CNTT tại đơn vị còn hạn chế, chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu vận hành và khai thác các hệ thống số.

(Phụ lục số liệu kèm theo)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRONG GIAI ĐOẠN 2021 - 2025

1. Những kết quả tích cực đã đạt được

Văn phòng đã tập trung chỉ đạo thực hiện kịp thời, đồng bộ trên 06 nhiệm vụ về CCHC; chủ động tham mưu UBND tỉnh ban hành và trực tiếp ban hành các kế hoạch thực hiện nhiệm vụ trong năm 2024. Thực hiện tốt nhiệm vụ tham mưu trong công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát và trình công bố đầy đủ, kịp thời Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của chính quyền địa phương; việc tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh thực hiện công khai, đúng quy định, đáp ứng kịp thời yêu cầu của người dân, tổ chức, tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến, triển khai thực hiện việc thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ TTHC. Công chức, viên chức và người lao động chấp hành tốt quy định về văn hóa, chuẩn mực đạo đức, kỷ luật, kỷ cương hành chính trong thi hành công vụ, nhiệm vụ.

2. Những tồn tại, hạn chế

a) Việc bố trí, sắp xếp công chức, viên chức tại Văn phòng hiện nay theo tiêu chuẩn vị trí việc làm; khi thực hiện việc chuyển đổi vị trí công tác thường gặp rất nhiều khó khăn, phải thay đổi vị trí của nhiều công chức khác không thuộc diện phải điều chuyển. Do chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy của Văn phòng khác so với các sở, ban ngành, như: Văn phòng không có chức năng thanh tra; chỉ có 01 công chức có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhận vị trí kế toán trưởng; công chức làm nhiệm vụ: mua sắm tài sản công; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng chỉ mới đảm nhận nhiệm vụ... nên việc xây dựng Kế hoạch và lập danh sách công chức, viên chức cần điều động, chuyển đổi vị trí công tác hàng năm của Văn phòng gặp nhiều khó khăn.

b) Việc triển khai thực hiện ký số điện tử nhưng chưa có quy định cụ thể về lưu trữ điện tử dẫn đến mất thời gian khi vừa trình ký giấy và trình ký điện tử. Việc đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống còn gặp khó khăn. Chưa khai thác triệt để các nền tảng số trong một số lĩnh vực quản lý nhà nước. Việc sử dụng các phần mềm dùng chung do Sở Thông tin và Truyền thông (hiện nay là Sở Khoa học và Công nghệ) triển khai còn một số hạn chế về tính năng, chưa phù hợp với đặc thù công việc tại Văn phòng.

Phần thứ hai

ĐỀ XUẤT NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC GIAI ĐOẠN 2026 - 2030

Căn cứ vào kết quả giai đoạn 2021 - 2025; chủ trương, đường lối của Đảng, từ yêu cầu cải cách hành chính và định hướng phát triển kinh tế - xã hội của địa phương, Văn phòng đề xuất nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm về cải cách thủ tục hành chính cần thiết phải triển khai thực hiện trong giai đoạn 2026 – 2030 đối với tỉnh Quảng Ngãi, cụ thể:

1. Kiểm soát chặt chẽ, đánh giá tác động chính sách cụ thể đối với các quy định về TTHC, quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, đất đai, xây dựng, đầu tư, thuế khi xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

2. Rà soát, đánh giá quy định, TTHC trong quá trình thực hiện; loại bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn cho người dân, tổ chức; loại bỏ các thành phần hồ sơ không cần thiết, không hợp lý; tích hợp, cắt giảm mạnh các mẫu đơn, tờ khai và các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lặp trên cơ sở ứng dụng các công nghệ số và các cơ sở dữ liệu sẵn có.

3. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp; thống kê, rà soát, đơn giản hóa TTHC nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước nhằm cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, thu hút đầu tư; cắt giảm chi phí tuân thủ.

4. Kịp thời cập nhật, công khai TTHC dưới nhiều hình thức khác nhau, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức tìm hiểu và thực hiện. Vận hành và khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Tăng cường giải quyết TTHC trên môi trường điện tử; số hóa hồ sơ, kết quả TTHC và tái sử dụng dữ liệu để nâng cao tính công khai, minh bạch, rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí. Tăng tính liên thông trong giải quyết TTHC; nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan trong giải quyết TTHC.

6. 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; đẩy mạnh kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ các thông tin, dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành và giải quyết TTHC, cung ứng dịch vụ công.

7. Nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát TTHC tỉnh và UBND các cấp; hoàn thành đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và triển khai mô hình trung tâm hành chính công theo hướng kết hợp cung cấp dịch vụ hành chính công của các đơn vị hành chính.

8. Nghiên cứu, phân cấp, phân quyền trong giải quyết TTHC theo hướng cấp nào sát cơ sở, sát Nhân dân nhất thì giao cho cấp đó giải quyết, đảm bảo nguyên tắc quản lý ngành, lãnh thổ, không để tình trạng nhiều tầng nấc, kéo dài thời gian giải quyết và gây những phiền hà, tiêu cực, phiền hà cho Nhân dân.

9. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thực hiện công tác giải quyết TTHC; nâng cấp hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin đồng bộ tại các cấp chính quyền địa phương để phù hợp với yêu cầu chuyển đổi số hiện nay.

10. Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc về cơ chế, chính sách, TTHC; tăng cường đối thoại, trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước; xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tổn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân và doanh nghiệp.

11. Tăng cường công tác kiểm tra định kỳ và đột xuất nhiệm vụ cải cách TTHC, nhất là tại cấp huyện, cấp xã nhằm nâng cao đạo đức công vụ, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, kịp thời xử lý, thay thế các trường hợp né tránh, nhễ nhễ, tiêu cực, đùn đẩy, sợ trách nhiệm và vi phạm pháp luật trong giải quyết TTHC. Định kỳ công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo quy định và hướng dẫn của Bộ, ngành để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

12. Thực hiện đồng bộ, thống nhất, kịp thời, hiệu quả những nhiệm vụ, giải pháp về cải cách TTHC, 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 và Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

Đề nghị Sở Nội vụ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị trực thuộc;
- Trang TTĐT Văn phòng;
- Lưu: VT, HCQT(b).

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Quốc Việt