

BÁO CÁO
Công tác cải cách hành chính năm 2025

Thực hiện hướng dẫn của Sở Nội vụ tại Công văn số 168/SNV-CHCTN&VTLT ngày 15/7/2025 về việc hướng dẫn xây dựng Kế hoạch cải cách hành chính và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ; trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo việc thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2025, như sau:

I. Về công tác chỉ đạo, điều hành

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

a) Tích cực, chủ động tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành đầy đủ các Kế hoạch để chỉ đạo, triển khai công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh⁽¹⁾; đồng thời, tham mưu chỉ đạo các sở, ban ngành và địa phương triển khai thực hiện nhiệm vụ của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ ngành liên quan về cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, thực hiện Đề án đổi mới cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Chủ động tham mưu thực hiện dịch vụ công trực tuyến; thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh; 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 (Đề án 06), cải cách TTHC, chuyển đổi số gắn với Đề án 06; 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.

b) Sau khi mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp chính thức đi vào vận hành, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã chủ động, kịp thời tham mưu Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nhằm bảo đảm công tác kiểm soát TTHC và quá trình tiếp

⁽¹⁾ Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch số 14/KH-UBND ngày 31/7/2025 rà soát, đánh giá TTHC năm 2025 trên địa bàn tỉnh; Quyết định số 526/QĐ-UBND ngày 31/7/2025 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2025 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 37/KH-UBND ngày 27/8/2025 ban hành Kế hoạch truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC năm 2025 trên địa bàn tỉnh.

nhận, giải quyết TTHC được đồng bộ, thông suốt, không bị gián đoạn. Đồng thời, tập trung tham mưu chỉ đạo, hướng dẫn kiện toàn tổ chức bộ máy, bố trí trụ sở, thành lập, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và ban hành quy chế hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; kịp thời theo dõi, hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc của địa phương trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và việc vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

c) Tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành: Kế hoạch cải cách hành chính năm 2025 tỉnh (*Quyết định số 393/QĐ-UBND ngày 14/7/2025*); Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 03/10/2025 về việc phân công thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh; Quyết định số 134/QĐ-UBND ngày 24/10/2025 phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các sở, ban ngành, UBND các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi” giai đoạn 2025 - 2030; Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2025 của các sở, ban, ngành và UBND các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 1385/QĐ-UBND ngày 31/10/2025*); Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026 (*Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 14/4/2025*); triển khai thực hiện Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia (*Công văn số 2926/UBND-TTHC ngày 26/9/2025*); ban hành Quyết định số 964/QĐ-UBND ngày 08/09/2025 và 20 quyết định phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh.

d) Tham mưu, đôn đốc, hướng dẫn, triển khai đến các sở, ban, ngành tỉnh phối hợp thực hiện một số nội dung về TTHC thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính và ủy quyền trong thực hiện TTHC gắn với giảm 30% thời gian giải quyết nhằm đẩy mạnh cải cách TTHC, mở rộng phạm vi tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo hướng không phụ thuộc vào địa hạt hành chính, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức, tiết kiệm thời gian và giảm việc di chuyển đi lại (*Công văn số 1498/UBND-TTHC ngày 18/8/2025, 2926/UBND-TTHC ngày 26/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh, Công văn số 864/VP-TTHC ngày 25/8/2025, 1633/VP-TTHC ngày 06/10/2025 của Văn phòng UBND tỉnh*).

đ) Kịp thời tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh Quyết định ban hành các nghị quyết cá biệt để áp dụng thống nhất, đồng bộ trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (mới) sau sáp nhập đơn vị hành chính, thực hiện chính quyền địa phương

02 cấp⁽²⁾ tại Nghị quyết số 31/NQ-HĐND ngày 24/10/2025, Nghị quyết số 36/NQ-HĐND ngày 12/11/2025 và tại Nghị quyết số 33/HĐND ngày 24/10/2025 của HĐND tỉnh.

e) Tham mưu, tổng hợp, đề xuất cấp thẩm quyền ban hành các quyết định hành chính để quyết định việc tiếp tục áp dụng, bãi bỏ các Quyết định quy phạm pháp luật do UBND tỉnh Quảng Ngãi (cũ), UBND tỉnh Kon Tum (cũ) ban hành thuộc chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng UBND tỉnh.

g) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Công văn số 995/UBND-TTHC ngày 05/8/2025 chỉ đạo sở, ban, ngành tỉnh, địa phương rà soát, cập nhật mức phí, lệ phí được miễn, giảm khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo các nghị quyết HĐND tỉnh để công khai, minh bạch cho tổ chức, cá nhân thực hiện. Kết quả tổng hợp có **190 TTHC** được miễn, giảm phí, lệ phí theo các Nghị quyết của HĐND tỉnh và tham mưu Văn phòng UBND tỉnh ban hành Công văn số 967/VP-TTHC ngày 28/8/2025, số 1374/VP-TTHC ngày 22/9/2025 gửi Sở Khoa học và Công nghệ để cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Đồng thời, tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết quy định mức thu phí không đồng đối với một số khoản phí trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh (*Tờ trình số 146/TTr-UBND ngày 01/12/2025*).

h) Tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế quản lý, vận hành và sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 239/QĐ-UBND ngày 01/12/2025*). Hiện nay, Văn phòng UBND tỉnh đang chỉ đạo tổng hợp, hoàn thiện các quy trình, lấy ý kiến các cơ quan liên quan và trình cơ quan có thẩm quyền thẩm định, làm cơ sở tham mưu ban hành Quyết định phê duyệt cấp độ an toàn Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh (*Công văn 1125/VP-TTHC ngày 08/9/2025*); Bộ chỉ số phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành trên môi trường điện tử tỉnh Quảng Ngãi (*Công văn 2004/VP-TTHC ngày 23/10/2025*).

i) Chủ động tham mưu chỉ đạo tăng cường tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, mở rộng dịch vụ công trực tuyến cho doanh nghiệp; chấn chỉnh, khắc phục tình trạng chậm trễ trong giải quyết hồ sơ đất đai của tổ chức, doanh nghiệp; đảm bảo 100% hồ sơ trực tuyến nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được tiếp nhận, giải quyết đúng hạn; đánh giá, rà soát TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ

(²) (1) Cho phép tiếp tục áp dụng các Nghị quyết số: 07/2014/NQ-HĐND ngày 29/4/2014 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi (cũ) Quy định mức chi thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; 35/2022/NQ-HĐND ngày 07/12/2022 của HĐND tỉnh Quảng Ngãi (cũ) 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 Quảng Ngãi; (2) tham mưu bãi bỏ Nghị quyết số 17/2013/NQ-HĐND ngày 04/7/2013 của HĐND tỉnh Kon Tum (cũ) Quy định mức chi đối với công tác cải cách hành chính và hoạt động kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh Kon Tum (cũ).

liệu chuyên ngành để làm cơ sở xây dựng, hoàn thiện chiến lược chuyển đổi số, chiến lược dữ liệu toàn diện.

k) Tham mưu ban hành Thông báo địa điểm làm việc và số điện thoại của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công của UBND 96 xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh để cá nhân, tổ chức thuận tiện liên hệ, phản ánh, kiến nghị (*Thông báo số: 391/TB-UBND ngày 30/6/2025, 257/TB-UBND ngày 20/10/2025*).

l) Tổng hợp, tham mưu các báo cáo cải cách hành chính, kiểm soát TTHC, cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và báo cáo có liên quan theo yêu cầu các cơ quan Đảng cấp trên, Văn phòng Chính phủ, Bộ, ngành trên các hệ thống; triển khai rà soát, đề xuất thay đổi các chế độ báo cáo định kỳ trên địa bàn tỉnh; triển khai thực hiện các hướng dẫn của Bộ, ngành, địa phương xác định, xây dựng chỉ số phục vụ chỉ đạo, điều hành và kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ

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

a) Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 301/KH-VP ngày 31/7/2025 về kế hoạch cải cách hành chính năm 2025.

b) Chủ động ban hành các mẫu văn bản, hỗ trợ hoàn thiện về thể chế đối với việc thành lập, tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã (*mới*) theo mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, tạo điều kiện, rút ngắn thời gian chuẩn bị, xây dựng và tham mưu, trình cơ quan có thẩm quyền thành lập, tổ chức, hoạt động của 96 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã của UBND cấp xã mới đi vào vận hành, hoạt động từ ngày 01/7/2025 (*Công văn số 1880/VP-TTHC ngày 24/6/2025*).

c) Tổ chức 02 hội nghị tập huấn nghiệp vụ về công tác tổ chức, vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; nghiệp vụ về kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông cho gần **800** cán bộ, công chức của 96 xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh (*trong 02 ngày 12/7 và 13/7/2025 tại địa điểm hội trường Ngọc Linh, phường Kon Tum và hội trường UBND tỉnh, phường Cẩm Thành*); đồng thời, đã hỗ trợ hướng dẫn nghiệp vụ, tháo gỡ vướng mắc cho Trung tâm Phục vụ hành chính công và công chức chuyên môn thuộc UBND xã Vạn Tường (*ngày 04/10/2025*).

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

1. Cải cách thể chế

a) Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các cơ quan chuyên môn tham mưu UBND tỉnh ban hành 50 văn bản quy phạm pháp luật.

b) Tham mưu UBND tỉnh ban hành: Quyết định số 09/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND. Kịp thời tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành các nghị quyết cá biệt để áp dụng thống nhất, đồng bộ trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (mới) sau sáp nhập đơn vị hành chính, thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp như đã nêu tại khoản 1 Mục I báo cáo này

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

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

a) Kết quả cắt giảm, đơn giản hóa TTHC

- Hàng năm, Văn phòng UBND tỉnh đã tham mưu ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC trên địa bàn tỉnh; trong đó, yêu cầu các sở, ban, ngành, UBND các cấp 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.

- Tham mưu ban hành Kế hoạch số 81/KH-UBND ngày 14/4/2025 về triển khai thực hiện Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026; Công văn số 2220/UBND-TTHC ngày 18/4/2025, 2613/UBND-TTHC ngày 07/5/2025, 3331/UBND-TTHC ngày 03/6/2025 về việc triển khai, báo cáo kết quả cắt giảm, đơn giản hóa TTHC theo Nghị quyết số 66/NQ-CP và Kế hoạch số 81/KH-UBND; thực hiện báo cáo kết quả tổng hợp, thống kê danh mục TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của tỉnh Quảng Ngãi tại Báo cáo số 103/BC-UBND ngày 29/4/2025.

- Kết quả đã thực hiện rà soát, bãi bỏ 01 TTHC có điều kiện kinh doanh không thuộc ngành nghề kinh doanh có điều kiện theo Luật Đầu tư; 03 TTHC còn lại liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh đã có phương án rà soát. Hiện nay, các sở, ngành đang tham mưu, trình cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung (*tỉnh Quảng Ngãi đã chỉ đạo thực hiện tại Công văn số 2613/UBND-TTHC ngày 07/5/2025, Công văn số 1498/UBND-TTHC ngày 18/8/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh*).

- Tham mưu ban hành Công văn số 3952/UBND-TTHC ngày 27/10/2025 về việc khẩn trương triển khai thực hiện Công điện số 201/CĐ-TTg ngày 22/10/2025 của Thủ tướng Chính phủ; trong đó, yêu cầu các Sở, ban ngành khẩn trương thực

hiện việc rà soát đối với 734 TTHC có chứa một trong 15 loại giấy tờ đã có thông tin trên các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và có Báo cáo kết quả về rà soát, cắt giảm, đơn giản hoá TTHC có thành phần hồ sơ thay thế bằng dữ liệu gửi Bộ Tư pháp.

b) Tổng hợp, cập nhật số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết

Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các sở, ban, ngành tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành khoảng 240 quyết định công bố Danh mục TTHC và phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền. Đồng thời, tham mưu ban hành 16 quyết định công bố Danh mục TTHC nội bộ thuộc phạm vi, chức năng quản lý của các sở, ban ngành và đơn đốc, nhắc nhở các sở, ban, ngành thực hiện tại Công văn số 2610/UBND-TTHC ngày 18/9/2025.

c) Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC

- Về tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Thực hiện mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã được UBND tỉnh kiện toàn tại Quyết định số 476/QĐ-UBND ngày 27/6/2025 (*bên cạnh địa điểm làm việc chính tại số 54 đường Hùng Vương, phường Cẩm Thành, còn bố trí địa điểm làm việc thứ 2 tại số 492 đường Trần Phú, phường Kon Tum để phục vụ người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC*); chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm được quy định tại Quyết định số 477/QĐ-UBND ngày 27/6/2025; Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm được ban hành kèm theo Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 18/7/2025; phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tại Quyết định số 462/QĐ-UBND ngày 21/7/2025, 916/QĐ-UBND ngày 27/8/2025.

Văn phòng UBND tỉnh đã xây dựng Đề án tổ chức lại cơ cấu của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 154/QĐ-UBND ngày 02/11/2025 về việc tổ chức lại cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi thuộc Văn phòng UBND tỉnh. Đồng thời, tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo và tham mưu, hướng dẫn UBND cấp xã thành lập, tổ chức hoạt động của 96 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã theo quy định, góp phần ổn định tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện nghiêm túc thông báo tình trạng hồ sơ giải quyết TTHC được tiếp nhận, xử lý, công khai văn bản xin lỗi, hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ xử lý bị trễ hẹn, nhận kết quả giải quyết trước hạn tại Trung tâm Phục vụ

hành chính công tỉnh; trong đó đã thông báo khoảng **255.000** tin nhắn SMS đến người dân, doanh nghiệp qua phần mềm iGate 2.0, 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 **23.000** hồ sơ.

- Kết quả thực hiện số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC:

Công tác triển khai số hóa trên địa bàn tỉnh nhìn chung giữ được ổn định, việc khai thác, tái sử dụng từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư tăng mạnh, đem lại nhiều hiệu quả, cụ thể:

+ Cấp tỉnh: Hồ sơ có đính kèm tệp tin thành phần hồ sơ khi tiếp nhận của các sở, ban ngành trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đạt 99,75%; hồ sơ có đính kèm tệp tin kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt 96,35%; hồ sơ được khai thác, tái sử dụng từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được các cơ quan, đơn vị quan tâm, đẩy mạnh thực hiện;

+ Cấp xã: Hồ sơ có đính kèm tệp tin thành phần hồ sơ khi tiếp nhận của các sở, ban ngành trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đạt **99,8%**; hồ sơ có đính kèm tệp tin kết quả giải quyết TTHC điện tử đạt **98,7%**; hồ sơ được khai thác, tái sử dụng từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được các địa phương quan tâm, đẩy mạnh thực hiện.

- Tổng hợp, cập nhật kết quả giải quyết hồ sơ TTHC (*từ ngày 01/01/2025 đến ngày 08/12/2025*).

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh:

Tổng số hồ sơ tiếp nhận mới của các sở, ban, ngành và các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh đặt tại Trung tâm là **86.359** hồ sơ, đã giải quyết **79.504** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn khoảng **77.134** hồ sơ, trễ hạn **2.370** hồ sơ; đang giải quyết khoảng **5.510** hồ sơ⁽³⁾.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã:

+ Trước thời điểm ngày 01/7/2025: Tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết tại 96 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: Tiếp nhận mới là 127.179 hồ sơ,

⁽³⁾ Các sở, ngành tiếp nhận mới **43.744** hồ sơ, đã giải quyết **41.795** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **40.026** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **95,8%**, hồ sơ trễ hạn **1.769** hồ sơ; đang giải quyết **2.691** hồ sơ. Hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân đưa vào thực hiện tại Trung tâm do do Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh - Chi nhánh thành phố thực hiện từ ngày 01/01/2025 đến ngày 30/6/2025: Tiếp nhận mới là **16.578** hồ sơ; kết quả đã giải quyết **17.687** hồ sơ, trong đó hồ sơ trả kết quả trước hạn và đúng hạn **17.392** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **98,3%**, trễ hạn **295** hồ sơ; đang giải quyết **315** hồ sơ. Hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân đưa vào thực hiện tại 02 địa điểm của Trung tâm do Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất tỉnh - Khu vực III và Khu vực VIII thực hiện từ ngày 01/7/2025 đến ngày 08/12/2025: Tiếp nhận mới là 21.657 hồ sơ; kết quả đã giải quyết khoảng 20.022 hồ sơ, trong đó hồ sơ trả kết quả trước hạn và đúng hạn 19.716 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,5%, trễ hạn 306 hồ sơ; đang giải quyết 2.504 hồ sơ.

đã giải quyết 127.109 hồ sơ, trong đó hồ sơ trước hạn, đúng hạn 125.746 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,92%, trễ hạn 1.363 hồ sơ; đang giải quyết 323 hồ sơ.

+ Sau thời điểm thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp từ ngày 01/7/2025 đến ngày 08/12/2025: Tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết tại 96 Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã: Tiếp nhận mới là 245.174 hồ sơ, đã giải quyết 234.263 hồ sơ, trong đó hồ sơ trước hạn, đúng hạn 231.768 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,93%, trễ hạn 2.495 hồ sơ; đang giải quyết 8.581 hồ sơ.

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

+ Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của các sở, ban, ngành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp tục tăng cao, đạt bình quân **95,3%**. Tỷ lệ hồ sơ có phát sinh thanh toán trực tuyến đạt **90%**. Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của UBND cấp xã sau thời điểm thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp đạt bình quân **74,9%**. Tỷ lệ hồ sơ có phát sinh thanh toán trực tuyến đạt **92%**.

+ Có khoảng **30.000** hồ sơ được trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Hình thức này giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ.

- Kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến quy định TTHC: Văn phòng tiếp nhận **392** phản ánh kiến nghị về TTHC trực tiếp, qua đơn thư, phản ánh trực tiếp tại Trung tâm và trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị thuộc Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Các phản ánh của công dân đều đã được giải quyết nhanh và chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

- Kết quả thực hiện việc đánh giá chất lượng giải quyết TTHC: Chất lượng, thái độ phục vụ của công chức, viên chức, nhân viên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp tục nâng cao, có khoảng **42.527** lượt đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC, trong đó đánh giá mức độ rất hài lòng và hài lòng chiếm tỷ lệ **100%**.

3. Cải cách tổ chức bộ máy

a) Công tác tổ chức bộ máy:

- Trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của các đơn vị thuộc và trực thuộc⁽⁴⁾.

⁽⁴⁾ Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Quyết định số 477/QĐ-UBND ngày 27/6/2025; Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tại Quyết định số 10/QĐ-UBND ngày 18/7/2025; Quyết định số 154/QĐ-UBND ngày 02/11/2025 về việc tổ chức lại cơ cấu tổ chức của Trung tâm

- Thực hiện phân công nhiệm vụ lãnh đạo Văn phòng (Quyết định số 01/QĐ-VP ngày 01/7/2025 của Chánh Văn phòng).

- Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Quyết định số 03/QĐ-VP ngày 01/7/2025 của Chánh Văn phòng).

b) Biên chế

- Năm 2025, Văn phòng UBND tỉnh được giao 128 biên chế công chức và 40 người làm việc tại đơn vị sự nghiệp công lập; đến nay thực hiện 112 biên chế công chức, 30 biên chế sự nghiệp.

- Thực hiện phân bổ biên chế công chức, số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp công lập tại các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh năm 2025 (Quyết định số 90/QĐ-VP ngày 10/9/2025 của Chánh Văn phòng).

4. Cải cách chế độ công vụ, công chức

a) Về công tác cán bộ, công chức

- Trình UBND tỉnh phê duyệt danh sách 08 công chức, viên chức và người lao động được nghỉ hưu trước tuổi, nghỉ theo việc theo Nghị định số 178/2024/NĐ-CP của Chính phủ và thực hiện chi trả chế độ, chính sách theo quy định.

- Thực hiện kiện toàn các chức danh Trưởng, Phó các phòng và tương đương ngay khi sáp nhập tỉnh; thực hiện quy trình đề nghị cấp có thẩm quyền bổ nhiệm đối với các chức danh: Trưởng, Phó Ban Tiếp công dân, Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Thực hiện tiếp nhận 13 công chức về làm việc tại Văn phòng. Thực hiện chế độ nâng lương thường xuyên, phụ cấp thâm niên vượt khung cho hơn 30 công chức, viên chức và nhân viên; nâng lương trước thời hạn đối với 05 công chức, viên chức. Biệt phái 02 viên chức về hỗ trợ công tác chuyên môn tại UBND phường Kon Tum và UBND phường Đắk Cấm trong thời gian 06 tháng.

- Văn phòng UBND tỉnh đã đăng ký, cử tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng: 01 viên chức đi học lớp bồi dưỡng ngạch chuyên viên; 04 công chức, viên chức đi học lớp Trung cấp Lý luận chính trị; 01 công chức đi học lớp Cao cấp lý luận chính trị.

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

5. Cải cách tài chính công

Ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ; phân khai, giám sát chi dự toán năm 2025; thanh quyết toán kinh phí năm 2024; công tác mua sắm các trang thiết bị, sửa chữa trụ sở cơ quan, mua xe ô tô phục vụ Lãnh đạo UBND tỉnh được kịp thời; thực hiện nghiêm túc Quy chế chi tiêu nội bộ, tạo thu nhập tăng thêm cho cán bộ, công chức và người lao động theo quy định, không để xảy ra tiêu cực trong quản lý tài chính, tài sản của cơ quan.

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

a) Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành Kế hoạch 3248/KH-VP ngày 27/12/2024 về hoạch Chuyển đổi số năm 2025 của Văn phòng UBND tỉnh.

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

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

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

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

III. Phương hướng, nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2026

1. 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 2026 - 2030, Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 của tỉnh và Kế hoạch cải cách hành chính năm 2026 của Văn phòng.

2. Tiếp tục triển khai thực hiện công tác tổ chức, cán bộ tại cơ quan, sắp xếp, bố trí công chức, viên chức phù hợp với năng lực của cá nhân và chức năng, nhiệm vụ của từng phòng, ban, đơn vị. Xây dựng Đề án vị trí việc làm mới *(sau khi có hướng dẫn của cấp có thẩm quyền)*; thực hiện chuyển đổi vị trí công tác của công chức theo kế hoạch đề ra. Thực hiện tốt công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ lý luận chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực thực hiện nhiệm vụ, kinh nghiệm công tác và đạo đức công vụ cho đội ngũ công chức, viên chức, người lao động.

3. Về công tác kiểm soát TTHC

a) Tập trung tham mưu chỉ đạo thực hiện tốt các nhiệm vụ được giao về công tác kiểm soát TTHC; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; thực hiện tốt công tác tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết giải quyết TTHC, tăng tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, đặc biệt là trong lĩnh vực đất đai; tiếp tục đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến; thanh toán trực tuyến và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu số hóa để tiết kiệm thời gian, chi phí thực hiện TTHC, thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh; 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 (Đề án 06), cải cách TTHC, chuyển đổi số gắn với Đề án 06; 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.

b) Duy trì và vận hành hiệu quả hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi tại 02 địa điểm, đồng thời tăng cường kết nối sâu rộng với hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã để tạo sự liên kết, hỗ trợ nhau trong công tác giám sát, kiểm tra việc xử lý hồ sơ TTHC của các cơ quan liên quan.

c) Tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ công tác cải cách TTHC cho công chức, viên chức các sở, ngành, địa phương trên địa bàn tỉnh; thực hiện kiểm tra thường xuyên, đột xuất hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc

tổ chức, hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh theo kế hoạch của UBND tỉnh.

d) Thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về các quy định hành chính; tiếp tục theo dõi, hướng dẫn, giải đáp các vướng mắc của địa phương trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

4. 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.

5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số phục vụ công tác tham mưu, tổng hợp cho lãnh đạo UBND tỉnh và trong hoạt động của Văn phòng.

6. Tổ chức thực hiện tốt công tác quản lý ngân sách, tài sản công và chương trình thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong toàn cơ quan năm 2026.

Văn phòng UBND tỉnh gửi Sở Nội vụ tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Sở Nội vụ (b/c);
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị trực thuộc;
- Trang TTĐT Văn phòng;
- Lưu: VT, HCTC._{HNB}.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Quốc Việt

PHỤ LỤC
Thống kê số liệu về kết quả thực hiện công tác
cải cách hành chính năm 2025 của Văn phòng UBND tỉnh
(Kèm theo Báo cáo số /BC-VP ngày /12/2025 của Văn phòng UBND tỉnh)

STT	Chỉ tiêu thống kê	Đơn vị tính	Số liệu	Ghi chú
I. Công tác chỉ đạo điều hành CCHC				
4	Thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao			
4.1	Tổng số nhiệm vụ được giao	Nhiệm vụ	106	47 nhiệm vụ đang thực hiện còn hạn
4.2	Số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng hạn	Nhiệm vụ	58	
4.3	Số nhiệm vụ đã hoàn thành nhưng quá hạn	Nhiệm vụ	0	
4.4	Số nhiệm vụ quá hạn nhưng chưa hoàn thành	Nhiệm vụ	1	
5	Khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức	Có = 1; Không = 0	1	
5.1	Số lượng phiếu khảo sát	Số lượng	42.527	Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp (khảo sát sự hài lòng của người dân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm PVHCC tỉnh)
5.2	Hình thức khảo sát	Trực tuyến = 0 Phát phiếu = 1 Kết hợp = 2	2	
III. Cải cách thủ tục hành chính				
1	Thống kê TTHC			
1.1.	Số TTHC đã được phê duyệt phương án đơn giản hóa	Thủ tục	0	
1.2.	Số TTHC công bố mới	Thủ tục	4	
1.3.	Số TTHC bãi bỏ, thay thế	Thủ tục	812	
1.4.	Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại địa phương	Thủ tục	2.336	
1.4.1.	Số TTHC cấp tỉnh (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	1.923	
1.4.2.	Số TTHC cấp xã (Bao gồm cả TTHC của cơ quan ngành dọc)	Thủ tục	413	

STT	Chỉ tiêu thống kê	Đơn vị tính	Số liệu	Ghi chú
2.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông			
2.1.	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	%	100%	
2.2.	Số TTHC đã thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ không phụ thuộc vào địa giới hành chính	Thủ tục	1.669	
3.	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông			
3	Kết quả giải quyết TTHC (thống kê số liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh)			
3.1.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do các sở, ngành tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	95,8%	
3.1.1.	<i>Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong</i>	<i>Hồ sơ</i>	41.795	
3.1.2.	<i>Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn</i>	<i>Hồ sơ</i>	40.026	
3.2.	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận được giải quyết đúng hạn	%	95,8% (từ ngày 01/01/2025 đến 30/6/2025); 98,93% (từ ngày 01/7/2025 đến 08/12/2025)	
3.2.1.	<i>Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết xong</i>	<i>Hồ sơ</i>	127.109 (từ ngày 01/01/2025 đến 30/6/2025); 234.263 (từ ngày 01/7/2025 đến 08/12/2025)	
3.2.2.	<i>Số hồ sơ TTHC giải quyết đúng hạn</i>	<i>Hồ sơ</i>	125.746 (từ ngày 01/01/2025 đến 30/6/2025); 231.768 (từ ngày 01/7/2025 đến 08/12/2025)	

STT	Chỉ tiêu thống kê	Đơn vị tính	Số liệu	Ghi chú
			5 đến 08/12/2025)	
3.3.	Tỷ lệ giải quyết phản ánh, kiến nghị (PAKN) về quy định TTHC	%	78,8%	
3.3.1.	<i>Tổng số PAKN đã tiếp nhận (trực tiếp hoặc do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến)</i>	PAKN	292	
3.3.2.	<i>Số PAKN đã giải quyết xong</i>	PAKN	230	
VII. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số				
4	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến			
4.1.	Tỷ lệ DVCTT toàn trình đủ điều kiện	%	100%	
4.1.1	<i>Tổng số DVC đủ điều kiện lên trực tuyến toàn trình</i>	Thủ tục	1.139	
4.1.2	<i>Số lượng DVCTT toàn trình</i>	Thủ tục	1.139	
4.2.	Tỷ lệ DVC có phát sinh hồ sơ nộp trực tuyến (toàn trình + một phần)	%	54,3%	
4.2.1	<i>Tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ (gồm các DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến hoặc trực tiếp hoặc cả 2 hình thức)</i>	Thủ tục	725	
4.2.2	<i>Số DVCTT có phát sinh hồ sơ trực tuyến</i>	Thủ tục	394	
4.3.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	%	96,3%	
4.3.1	<i>Tổng số hồ sơ của DVCTT toàn trình (gồm hồ sơ nộp trực tuyến + trực tiếp)</i>	Thủ tục	155.125	
4.3.2	<i>Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT toàn trình</i>	Thủ tục	149.429	
4.4.	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến một phần	%	72,2%	
4.4.1	<i>Tổng số hồ sơ của DVCTT một phần (gồm hồ sơ trực tuyến + trực tiếp)</i>	Hồ sơ	466.200	
4.4.2	<i>Số hồ sơ nộp trực tuyến của các DVCTT một phần</i>	Hồ sơ	336.869	
4.5.	Tỷ lệ TTHC được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến	%	100%	
4.5..	<i>Tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính (tất cả các TTHC có phát sinh phí, lệ phí, ...)</i>	Thủ tục	753	
4.5.2	<i>Số TTHC đã được tích hợp, triển khai thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia hoặc trên Cổng DVC của tỉnh</i>	Thủ tục	753	