VĂN PHÒNG UBND TỈNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ - KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 13 /BC-TTHC

Quảng Ngãi, ngày 29 tháng 3 năm 2023

BÁO CÁO
Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các sở, ban ngành và địa phương trong quý I năm 2023

Thực hiện Quyết định số 1326/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh *(sau đây gọi tắt là Trung tâm)* thống kê tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh của các sở, ban ngành và địa phương trong quý I năm 2023 *(số liệu tính từ ngày 15/12/2023 đến ngày 14/3/2023)* như sau:

I. Công tác chỉ đạo điều hành

1. Công tác tham mưu, chỉ đạo điều hành

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời các kế hoạch về thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC năm 2023, trong đó, tập trung đẩy mạnh cải cách TTHC như: Quyết định số 124/QĐ-UBND ngày 30/01/2023 ban hành Kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 30/01/2023 về rà soát, đánh giá TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023 kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh; Kế hoạch số 25/KH-UBND ngày 15/02/2023 về truyền thông về hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh.

- Tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành liên quan đến các nhiệm vụ do Chính phủ, Văn phòng Chính phủ giao; các nhiệm vụ liên quan đến CCHC, cải cách TTHC; lĩnh vực kiểm soát TTHC; tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC; các nhiệm vụ liên quan đến Đề án 06.

- Để triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính, công tác kiểm soát TTHC năm 2022 theo các kế hoạch, quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và tại Văn phòng UBND tỉnh, Trung tâm tích cực phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu Văn phòng UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm đẩy mạnh công tác cải cách hành chính tại Văn phòng UBND tỉnh như: Kế hoạch số 2374/KH-VP ngày 29/12/2022 về kế hoạch cải cách hành chính năm 2023; Chương trình công tác năm 2023 để làm cơ sở triển khai các nhiệm vụ về cải cách hành chính (*Quyết định số 06/QĐ-VP ngày 13/01/2023*); Kế hoạch số 254/KH-VP ngày 24/02/2023 về công tác kiểm soát TTHC và cơ chế một cửa, một cửa liên thông năm 2023 tại Văn phòng UBND tỉnh...

- Tham mưu Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị VNPT, Viettel tiến hành thử nghiệm nền tảng trợ lý ảo (AI), cụ thể là: Triển khai thử nghiệm Hệ thống VNPT Chatbot tích hợp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (Igate 2.0) của tỉnh; triển khai thử nghiệm Tổng đài Callbot của Viettel để giải đáp ý kiến phục vụ cho người dân và doanh nghiệp thực hiện TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Về công tác kiểm soát TTHC

a) Công bố, công khai minh bạch TTHC

- Tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành 07 Quyết định công bố Danh mục TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở; trong đó có 13 TTHC mới ban hành, 16 TTHC sửa đổi, bổ sung, 19 TTHC bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở: Thông tin và Truyền thông, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Giao thông vận tải, Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường.

b) Công tác tuyên truyền

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 cải cách hành chính, về thực hiện dịch vụ công trực tuyến, về thanh toán trực tuyến, về hoạt động của Trung tâm, về hoạt động của Bộ phận Một cửa các cấp; qua đó góp phần tuyên truyền thường xuyên, 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, người dân và doanh nghiệp.

II. Tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị thực hiện tại Trung tâm

1. Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC

- Trung tâm thực hiện tốt việc kiểm tra, theo dõi, đôn đốc hoạt động tiếp nhận hồ sơ trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị; tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao. Tính đến thời điểm báo cáo, tổng số hồ sơ tiếp nhận của 20 cơ quan, đơn vị tại Trung tâm là **33.509** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **3.323** hồ sơ; tiếp nhận mới là **30.186** hồ sơ; đã giải quyết **29.782** hồ sơ; đang giải quyết **3.727** hồ sơ. Cụ thể:

+ Các sở, ngành tiếp nhận **26.048** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **2.085** hồ sơ; tiếp nhận mới là **23.963** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **24.123** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 24.110 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,95%; trễ hạn: 13 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 0,05%; đang giải quyết **1.925** hồ sơ.

+ Hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân do Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố và Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố: Tiếp nhận **7.461** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **1.238** hồ sơ; tiếp nhận mới là **6.223** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **5.659** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và

đúng hạn 5.272 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 93,16%; trễ hạn 387 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 6,84%; đang giải quyết **1.802** hồ sơ.

(Chi tiết số liệu hồ sơ của các cơ quan, đơn vị tại Phụ lục I kèm theo).

- Thực hiện nghiêm túc thông báo công khai văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ xử lý bị trễ hẹn; hệ thống tổng đài của Trung tâm đã thông báo hơn 18.000 tin nhắn mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước hạn, bổ sung hồ sơ, tạm dừng xử lý hồ sơ, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, hạn chế tình trạng người dân, doanh nghiệp đi lại nhiều lần.

2. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ

Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 9.210 hồ sơ. Trong đó có 1.025 hồ sơ cấp giấy kiểm dịch động vật, sản phẩm động vật trên cạn vận chuyển ra khỏi địa bàn tỉnh Quảng Ngãi thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; có 5.981 hồ sơ lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương; 22 hồ sơ lĩnh vực cấp sổ thẻ thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm Xã hội tỉnh và 2.182 hồ sơ giao dịch bảo đảm *(đăng ký thế chấp, xóa thế chấp)* thuộc lĩnh vực đất đai.

3. Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần, dịch vụ công trực tuyến toàn trình và thực hiện thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của các sở, ban ngành tại Trung tâm trong quý I đạt bình quân 66%//tổng hồ sơ tiếp nhận mới *(15.814 hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến)*, qua đó giúp người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại. Nhiều cơ quan có tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến cao như Bảo hiểm Xã hội tỉnh 99,5%, các Sở: Văn hóa Thể thao và Du lịch 100%; Công Thương 92,8%; Xây dựng 95,1%; Kế hoạch và Đầu tư 90,3%; Y tế 82,9%; Tư pháp 72,1%.

- Đối với hồ sơ lĩnh vực đăng ký giao dịch bảo đảm của hộ gia đình, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố: Đã tiếp nhận 343 hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ 5,5% so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới trong quý.

- Trên bản đồ thể chế Quốc gia, trong quý I/2023, tỉnh Quảng Ngãi đứng vị trí 33/63 tỉnh, thành phố trong cả nước về thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Việc thanh toán trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia tiếp tục được đẩy mạnh thực hiện. Trong quý, toàn tỉnh đã thanh toán được hơn 13,3 tỷ đồng với 5.175 giao dịch được thực hiện *(riêng tại Trung tâm thanh toán hơn 06 tỷ đồng với 3.425 giao dịch)*, qua đó giúp tỉnh Quảng Ngãi nằm trong nhóm tỉnh, thành phố có thứ hạng cao về thanh toán trực tuyến, đứng vị trí thứ 16/63 tỉnh, thành phố trong cả nước.

4. Về số lượng hồ sơ nộp và trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính

Đã có 5.353 hồ sơ được nộp và trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

5. Kết quả giải quyết TTHC liên thông về Văn phòng UBND tỉnh

Trung tâm đã phối hợp với các sở tiếp nhận, luân chuyển về Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, xử lý trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 352 hồ sơ; đã giải quyết, trả kết quả 340 hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 329 hồ sơ, trả trễ hạn 11 hồ sơ *(trong đó các sở chuyển hồ sơ liên thông đến Văn phòng UBND tỉnh trễ 06 hồ sơ, Văn phòng UBND tỉnh xử lý trễ 05 hồ sơ)*; đang giải quyết 12 hồ sơ.

6. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện TTHC tại Trung tâm

- Đã có 7.171 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 7.167 lượt, chiếm tỷ lệ 99,94%, đánh giá bình thường: 04 lượt, chiếm tỷ lệ 0,06%.

- Trên bản đồ thể chế Quốc gia, hiện tỉnh Quảng Ngãi xếp hạng 1/63 tỉnh, thành phố có tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng cao nhất.

(Chi tiết đánh giá mức độ hài lòng tại Phụ lục II kèm theo).

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

Trung tâm tiếp nhận 69 phản ánh kiến nghị về TTHC, trong đó có 05 phản ánh, kiến nghị của công dân qua đơn thư, 34 phản ánh được tiếp nhận trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ thuộc Cổng Dịch vụ công Quốc gia, 30 phản ánh được tiếp nhận thông qua đường dây nóng và trực tiếp tại trụ sở. Các phản ánh của công dân đều đã được chuyển tới cơ quan, người có thẩm quyền để xử lý kịp thời, nhanh chóng.

III. Tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

Thực hiện nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao, Trung tâm đã chủ động thực hiện theo dõi, giám sát việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi và tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo thời gian thực được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Kết quả cụ thể như sau:

1. Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi trong quý I là **64** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **09** hồ sơ; tiếp nhận mới là **55** hồ sơ. Tổng hồ sơ nộp trực

tuyến là 32 hồ sơ, đạt tỷ lệ 58,1% so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới trong quý.

- Kết quả đã giải quyết **57** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **55** hồ sơ, chiếm tỷ lệ 96,5%; trễ hạn: **02** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 3,5%; đang giải quyết **07** hồ sơ.

(Chi tiết số liệu hồ sơ của Ban Quản lý tại Phụ lục III kèm theo)

2. Bộ phận Một cửa cấp huyện (13 huyện, thị xã, thành phố)

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp huyện là **6.085** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **337** hồ sơ; tiếp nhận mới là **5.748** hồ sơ. Tổng hồ sơ nộp trực tuyến là 1.412 hồ sơ, đạt tỷ lệ 24,5% so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới trong quý.

- Kết quả đã giải quyết **5.502** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **5.213** hồ sơ, chiếm tỷ lệ 96,72%; trễ hạn: **289** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 3,28%; đang giải quyết **583** hồ sơ.

- Tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia tiếp tục được các địa phương quan tâm đẩy mạnh thực hiện. Đã thực hiện thanh toán được hơn 7,3 tỷ đồng với 1.750 giao dịch, trong đó thị xã Đức Phổ *(5,5 tỷ đồng)* và Tư Nghĩa *(1,3 tỷ đồng)* là 02 địa phương có kết quả thanh toán trực tuyến nổi bật nhất.

3. Bộ phận Một cửa cấp xã (173 xã, phường, thị trấn)

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết tại Bộ phận Một cửa cấp xã là **78.979** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **1.807** hồ sơ; tiếp nhận mới là **77.172** hồ sơ. Tổng hồ sơ nộp trực tuyến là 9.735 hồ sơ, đạt tỷ lệ 12,6% so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới trong quý.

- Kết quả đã giải quyết **80.883** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **77.886** hồ sơ, chiếm tỷ lệ 96,3%; trễ hạn: **2.997** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 3,7%; đang giải quyết **2.015** hồ sơ.

- Việc thanh toán trực tuyến tại cấp xã triển khai còn chậm, hiệu quả chưa cao, chỉ mới thực hiện ở vài xã thuộc huyện Ba Tơ *(Ba Vì)*, Trà Bồng *(thị trấn Trà Xuân, Hương Trà, Sơn Trà, Trà Phong)*, Tư Nghĩa *(thị trấn La Hà),* Minh Long *(Long Sơn)*, Nghĩa Hành *(Hành Đức).* Trong quý I chỉ thực hiện thanh toán được 2,3 triệu đồng với 143 giao dịch được thực hiện thành công.

(Chi tiết số liệu hồ sơ của cấp huyện, cấp xã tại Phụ lục IV kèm theo).

IV. Đánh giá chung về hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC

1. Kết quả đạt được

1.1. Hoạt động tiếp nhận hồ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm diễn ra ổn định, hiệu quả. Trong những ngày làm việc trước và sau Tết Nguyên đán, Trung tâm đón tiếp số lượng lớn tổ chức, cá nhân đến thực hiện nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC, nhất là làm thủ tục cấp đổi giấy phép lái xe, cấp phiếu lý lịch tư pháp, các thủ tục thuộc lĩnh vực thủy sản, các thủ tục liên quan

đến lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân nhưng vẫn đảm bảo phục vụ kịp thời mọi yêu cầu của tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

1.2. Các sở, ban, ngành của tỉnh quan tâm chỉ đạo thực hiện hiệu quả việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; chỉ đạo các bộ phận chuyên môn thuộc sở thực hiện xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC phần lớn đảm bảo tiến độ, nhanh chóng, kịp thời, hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao; thực hiện cử công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm phần lớn đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định. Công chức, viên chức thuộc các cơ quan, đơn vị thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ được giao và tuân thủ nội quy, quy chế làm việc tại Trung tâm.

1.3. Tình hình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh có sự chuyển biến tích cực; tỷ lệ hồ sơ trả kết quả trước hạn và đúng hạn đạt tỷ lệ cao; tỷ lệ trực tuyến tăng lên rõ rệt, nhất là trong lĩnh vực đăng ký hoạt động hộ kinh doanh qua ứng dụng đăng ký trực tuyến trên thiết bị di động *(tiêu biểu là thành phố Quảng Ngãi, Đức Phổ, Tư Nghĩa...)*.

2. Tồn tại, hạn chế

2.1. Qua theo dõi trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, Trung tâm nhận thấy nhiều hồ sơ tuy đã xử lý xong nhưng chậm kết thúc trên phần mềm, dẫn đến hồ sơ bị xếp vào tình trạng giải quyết bị trễ hạn (*hiện nay, việc xử lý hồ sơ trên phần mềm được tính theo thời gian thực giải quyết hồ sơ (giờ, phút, giây) theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ)*. Vì vậy, các cơ quan, đơn vị cần thực hiện đồng bộ việc xử lý hồ sơ giấy với việc xử lý hồ sơ trên phần mềm để tránh bị trễ hạn.

2.1. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến tuy có cải thiện, tăng liên tục qua từng tháng, nhưng chủ yếu chỉ tăng tại cấp tỉnh và một số địa phương cấp huyện, vẫn còn nhiều địa phương cấp huyện, cấp xã tỷ lệ tăng còn thấp *(cấp huyện chỉ 24,5%; cấp xã chỉ 12,6%)*.

2.3. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được triển khai thực hiện tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã từ tháng 12/2022, tuy nhiên đến nay nhiều địa phương vẫn còn lúng túng, hiểu chưa thống nhất trong quá trình thực hiện, chưa xác định được thành phần hồ sơ cần số hóa.

2.4. Còn tình trạng giải quyết hồ sơ trễ hẹn nhưng chậm ban hành thông báo xin lỗi *(còn xảy ra tại Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố và một số đơn vị, địa phương)*.

V. Nhiệm vụ trọng tâm trong quý II/2023

1. Tiếp tục triển khai thực hiện có chất lượng, đảm bảo tiến độ các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2021-2025, Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của tỉnh và Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh.

2. Tham mưu Văn phòng UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, UBND tỉnh ban hành kịp thời các văn bản chỉ đạo, điều hành, triển khai thực hiện quyết liệt công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC; 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 tại Trung tâm và trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận phản ánh kiến nghị liên quan đến những quy định hành chính

3. Tiếp tục triển khai thử nghiệm nền tảng trợ lý ảo (AI), trong đó chú trọng cập nhật thông tin, dữ liệu, kết nối kỹ thuật liên quan đến TTHC cho 02 nền tảng trợ lý ảo *(Tổng đài trả lời tự động Callbot và Hệ thống trả lời tin nhắn tự động Chatbot)*, đảm bảo hoạt động trả lời tự động được chính xác, đầy đủ, hiệu quả.

4. Triển khai thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm.

5. Chủ trì phối hợp với các sở, ban ngành trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố thay thế Danh mục thủ tục dịch vụ công trực tuyến toàn trình và trực tuyến một phần *(thay thế Quyết định số 1004/QĐ-UBND ngày 29/7/2022)*; công bố Danh mục TTHC nội bộ giữa các cơ quan nhà nước *(theo Quyết định số 1085/QĐ-TTg ngày 15/9/2022)*.

6. Tổ chức tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ công tác cải cách TTHC cho công chức cấp huyện, cấp xã tại một số địa phương trên địa bàn tỉnh.

7. Tổ chức kiểm tra Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã, trong đó tổ chức kiểm tra việc khắc phục theo các Kết luận kiểm tra năm 2022 đối với các địa phương đã được kiểm tra trước đây và thực hiện kiểm tra đột xuất một số cơ quan, đơn vị, địa phương.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động quý I và phương hướng, nhiệm vụ quý II năm 2023, Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh và thông báo tới các sở, ban ngành và địa phương liên quan theo dõi và phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:
- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Công an tỉnh;
- Bảo hiểm Xã hội tỉnh;
- BQL KKT Dung Quất và các KCN Quảng Ngãi;
- Các sở, ban ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Văn phòng ĐKĐĐ tỉnh;
- Văn phòng ĐKĐĐ - Chi nhánh thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- Viễn thông Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: TTHC.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
TRUNG TÂM PHỤC VỤ - KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH QUẢNG NGÃI
VĂN PHÒNG U.B.N.D TỈNH QUẢNG NGÃI

Nguyễn Thanh Hoài

PHỤ LỤC I

KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TẠI TRUNG TÂM TRONG QUÝ I/2023

(Kèm theo Báo cáo số 13 /BC-TTHC ngày 24/3/2023 của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
1	*2*	*3=4+5+6*	*4*	*5*	*6*	*7=8+9+10*	*8*	*9*	*10*	*11=12+13*	*12*	*13*
I	**Hồ sơ của các sở, ban ngành**											
1	Công an tỉnh Quảng Ngãi	114	114	0	0	111	0	111	0	3	3	0
2	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	4.258	3.937	21	300	3.945	1.318	2.627	0	313	313	0
3	Sở Công Thương	6.114	5.653	438	23	6.101	6.100	1	0	13	13	0
4	Sở Giao thông vận tải	4.863	597	4.254	12	4.349	3.984	365	0	514	514	0
5	Sở Giáo dục và Đào tạo	181	129	6	46	178	178	0	0	3	3	0
6	Sở Khoa học và Công nghệ	35	24	0	11	32	32	0	0	3	3	0
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1.314	691	74	549	1.251	1.248	3	0	63	63	0
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1.729	118	1.367	244	1.571	1.554	17	0	158	158	0
9	Sở Ngoại vụ	3	3	0	0	3	3	0	0	0	0	0
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	3.227	1.961	1.120	146	3.132	3.132	0	0	95	95	0
11	Sở Nội vụ	131	109	0	22	112	112	0	0	19	19	0
12	Sở Thông tin và Truyền thông	17	17	0	0	16	16	0	0	1	1	0
13	Sở Tài chính	35	11	18	6	28	28	0	0	7	7	0
14	Sở Tư pháp	2.856	1.750	676	430	2.411	2.388	17	6	445	440	5
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	102	98	0	4	95	95	0	0	7	7	0
16	Sở Xây dựng	249	176	9	64	203	198	5	0	46	46	0
17	Sở Y tế	396	257	53	86	281	279	2	0	115	115	0
18	Sở Tài nguyên và Môi trường	424	169	113	142	304	288	9	7	120	117	3
Tổng cộng		**26.048**	**15.814**	**8.149**	**2.085**	**24.123**	**20.953**	**3.157**	**13**	**1.925**	**1.917**	**8**
II	**Hồ sơ đất đai**											
19	Văn phòng ĐKĐĐ - CN thành phố	7.428	318	5.877	1.233	5.634	5.124	123	387	1.794	1.576	218
20	Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố	33	25	3	5	25	24	1	0	8	8	0
Tổng cộng		**7.461**	**343**	**5.880**	**1.238**	**5.659**	**5.148**	**124**	**387**	**1.802**	**1.584**	**218**

PHỤ LỤC II
ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KHI THỰC HIỆN TTHC TẠI TRUNG TÂM TRONG THÁNG QUÝ I/2023

(Kèm theo Báo cáo số 13 /BC-TTHC ngày 29/3/2023 của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Tổng lượt đánh giá	Mức độ đánh giá			
			Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
1	Công an tỉnh	6	5	1	0	0
2	Bảo hiểm Xã hội tỉnh	0	0	0	0	0
3	Sở Công Thương	66	66	0	0	0
4	Sở Giao thông vận tải	392	384	8	0	0
5	Sở Giáo dục và Đào tạo	124	122	2	0	0
6	Sở Khoa học và Công nghệ	23	23	0	0	0
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	38	38	0	0	0
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	1.300	1.297	2	1	0
9	Sở Ngoại vụ	3	3	0	0	0
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	118	114	4	0	0
11	Sở Nội vụ	53	53	0	0	0
12	Sở Thông tin và Truyền thông	15	15	0	0	0
13	Sở Tài chính	29	28	1	0	0
14	Sở Tư pháp	267	260	7	0	0
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	95	95	0	0	0
16	Sở Xây dựng	268	267	0	1	0
17	Sở Y tế	138	131	7	0	0
18	Sở Tài nguyên và Môi trường	134	131	2	1	0
19	Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố	4.084	4.076	7	1	0
20	Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố	18	18	0	0	0
Tổng cộng		**7.171**	**7.126**	**41**	**4**	**0**

PHỤ LỤC III

KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA BAN QUẢN LÝ KKT DUNG QUẤT VÀ CÁC KCN QUẢNG NGÃI TRONG QUÝ I/2023

(Kèm theo Báo cáo số 13 /BC-TTHC ngày 03/3/2023 của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
1	*2*	*3=4+5+6*	*4*	*5*	*6*	*7=8+9+10*	*8*	*9*	*10*	*11=12+13*	*12*	*13*
1	**Ban Quản lý KKT Dung Quất và các KCN Quảng Ngãi (*)**	64	32	23	9	57	55	0	2	7	7	0
Tổng cộng		**64**	**32**	**23**	9	**57**	**55**	**0**	**2**	**7**	**7**	**0**

Ghi chú:

(*)Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Ban Quản lý./.

PHỤ LỤC IV

KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CẤP HUYỆN, CẤP XÃ

(Kèm theo Báo số 13 /BC-TTHC ngày 23/ 3/2022 của Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh)

STT	Cơ quan, đơn vị	Bộ phận Một cửa	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
			Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
				Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
1	*2*		*3=4+5+6*	*4*	*5*	*6*	*7=8+9+10*	*8*	*9*	*10*	*11=12+13*	*12*	*13*
1	**Huyện Bình Sơn**	Cấp huyện	338	122	182	34	319	317	0	2	19	19	0
		Cấp xã (22 đơn vị)	7.952	691	6.895	366	7.504	7.198	1	305	448	365	83
2	**Thị xã Đức Phổ**	Cấp huyện	449	156	248	45	388	355	0	33	61	48	13
		Cấp xã (15 đơn vị)	8.578	2.244	6.193	141	8.345	7.634	1	710	233	210	23
3	**Huyện Trà Bồng**	Cấp huyện	149	33	104	12	127	106	0	21	22	21	1
		Cấp xã (16 đơn vị)	4.352	724	3.583	45	4.339	4.278	1	60	13	12	1
4	**Huyện Minh Long**	Cấp huyện	40	24	13	3	34	34	0	0	6	6	0
		Cấp xã (5 đơn vị)	1.014	50	962	2	1.013	1.013	0	0	1	1	0
5	**Huyện Sơn Tây**	Cấp huyện	33	8	24	1	7	1	0	6	26	11	15
		Cấp xã (9 đơn vị)	678	0	637	41	648	629	1	18	30	24	6
6	**Huyện Nghĩa Hành**	Cấp huyện	129	9	110	10	116	113	0	3	13	8	5
		Cấp xã (12 đơn vị)	2.631	366	2.035	230	2.384	2.285	8	91	247	188	59
7	**Huyện Ba Tơ**	Cấp huyện	204	34	170	0	201	195	0	6	3	3	0
		Cấp xã (19 đơn vị)	4.635	221	4.391	23	4.614	4.224	1	389	21	16	5
8	**TP Quảng Ngãi**	Cấp huyện	2.025	579	1.335	111	1.752	1.728	1	23	273	267	6
		Cấp xã (23 đơn vị)	24.306	969	23.280	57	24.191	24.035	0	156	115	92	23
9	**Huyện Sơn Hà**	Cấp huyện	98	44	29	25	87	38	0	49	11	4	7
		Cấp xã (14 đơn vị)	4.654	0	4.474	180	4.549	4.095	0	454	105	64	41
10	**Huyện Sơn Tịnh**	Cấp huyện	253	88	99	66	202	160	0	42	51	31	20
		Cấp xã (11 đơn vị)	8.623	450	7.901	272	8.540	8.118	0	422	83	64	19
11	**Huyện Mộ Đức**	Cấp huyện	201	80	102	19	186	170	0	16	15	8	7
		Cấp xã (13 đơn vị)	6.230	1.266	4.872	92	6.064	5.872	3	189	166	120	46
12	**Huyện Tư Nghĩa**	Cấp huyện	264	85	170	9	184	183	0	1	80	80	0
		Cấp xã (14 đơn vị)	5.326	1.577	3.717	32	5.273	5.271	0	2	53	53	0
13	**Huyện Lý Sơn**	Cấp huyện	1.902	150	1.750	2	1.899	1.812	0	87	3	0	3
Tổng			**85.064**	**9.970**	**73.276**	**1.818**	**82.966**	**79.864**	**17**	**3.085**	**2.098**	**1.715**	**383**