

Số: /BC-TTHC

Quảng Ngãi, ngày tháng 6 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 06 tháng đầu 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 06 tháng đầu năm 2023 (*số liệu tính từ ngày 15/12/2022 đến ngày 14/6/2023*) như sau:

I. Công tác chỉ đạo điều hành

1. Công tác tham mưu, chỉ đạo điều hành

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

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

2115/UBND-TTHC ngày 12/5/2023); thực hiện một số dịch vụ công trực tuyến trên thiết bị di động (Công văn số 2245/UBND-TTHC ngày 19/5/2023)...

c) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo đưa vào sử dụng rộng rãi ứng dụng Dịch vụ công Quảng Ngãi trên thiết bị di động và thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, không tiếp nhận hồ sơ giấy từ ngày 01/6/2023 đối với 04 thủ tục: **Thông báo hoạt động khuyến mại** (thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương); **Đăng ký thành lập hộ kinh doanh, Đăng ký thay đổi nội dung đăng ký hộ kinh doanh, Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh** (thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện).

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

đ) Thực hiện chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025 của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 1813/QĐ-TTg ngày 28/10/2021, chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2022 - 2025 của UBND tỉnh tại Kế hoạch số 144/KH-UBND ngày 13/9/2022 và Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Quảng Ngãi tại Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 09/10/2020; từ ngày 03/4/2023, Trung tâm đã tham mưu Văn phòng UBND tỉnh triển khai thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm, qua đó giúp cho việc giải quyết TTHC diễn ra nhanh chóng, hiệu quả.

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

2. Về công tác kiểm soát TTHC

a) Công bố, công khai minh bạch TTHC

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

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

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

- Trong 06 tháng đầu năm, hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm giữ được sự ổn định, được tổ chức, công dân đánh giá cao. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của 20 cơ quan, đơn vị tại Trung tâm tiếp tục có sự chuyển biến tích cực; hồ sơ giải quyết đảm bảo về tiến độ theo quy định; hồ sơ giải quyết trước hạn, đúng hạn đạt tỷ lệ cao, bình quân 99,9%/năm đối với hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành và 91,1%/năm đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đăng ký đất đai - Chi nhánh thành phố và Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố.

- Tính đến thời điểm báo cáo, tổng số hồ sơ tiếp nhận của 20 cơ quan, đơn vị tại Trung tâm là **69.130** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **3.125** hồ sơ; tiếp nhận mới là **66.005** hồ sơ; đã giải quyết **63.336** hồ sơ; đang giải quyết **5.794** hồ sơ. Cụ thể:

+ Các sở, ngành tiếp nhận **53.048** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **1.927** hồ sơ; tiếp nhận mới là **51.121** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **49.513** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 49.473 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,9%; trễ hạn: 40 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 0,1%; đang giải quyết **3.535** 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 **16.082** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **1.198** hồ sơ; tiếp nhận mới là **14.884** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **13.823** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 12.596 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 91,1%; trễ hạn 1.227 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 8,9%; đang giải quyết **2.259** hồ sơ.

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

- Phối hợp với cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ thực hiện tốt việc thông báo công khai văn bản xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với các hồ sơ xử lý bị trễ hạn; hệ thống tổng đài của Trung tâm đã chủ động thông báo hơn 26.000 tin nhắn SMS mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả giải quyết trước hạn, bổ sung hồ sơ, tạm dừng xử lý hồ sơ, qua đó hạn chế tình trạng người dân, doanh

nghiệp đi lại nhiều lần, người dân ngày càng tin tưởng, hài lòng với chất lượng phục vụ tại Trung tâm.

2. Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ và hồ sơ nộp, trả kết quả qua dịch vụ bưu chính

a) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 20.320 hồ sơ. Trong đó có 2.209 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 12.924 hồ sơ lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương; 54 hồ sơ lĩnh vực cấp sổ thẻ thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm Xã hội tỉnh và 5.133 hồ sơ giao dịch bảo đảm (*đăng ký thế chấp, xóa thế chấp*) thuộc lĩnh vực đất đai.

b) Đã có 11.752 hồ sơ được nộp và trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

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

a) Dịch vụ công trực tuyến

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của các sở, ban ngành tại Trung tâm trong 06 tháng đầu năm đạt bình quân 68,4%/tổng hồ sơ tiếp nhận mới, với 35.007 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. 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 1.434 hồ sơ trực tuyến, đạt tỷ lệ 9,6% so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới.

- Chủ động tham mưu đề xuất UBND tỉnh nhiều giải pháp nâng cao hiệu quả công tác CCHC, nhất là cải cách TTHC theo hướng tiết kiệm thời gian, chi phí ở mức tối thiểu cho người dân, trong đó nổi bật đã triển khai thực hiện sáng kiến nộp hồ sơ trực tuyến mức 4 thông qua ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động thông minh (smartphone) đối với 03 thủ tục: **Thông báo hoạt động khuyến mại (thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương), Đăng ký thành lập hộ kinh doanh, Chấm dứt hoạt động hộ kinh doanh (thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện)** đã mở ra phương thức mới, giúp tổ chức, cá nhân có nhiều sự lựa chọn thực hiện; số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến thông qua ứng dụng này có sự cải thiện, bức phá mạnh mẽ; nhiều địa phương thực hiện đạt cao hơn chỉ tiêu được Chủ tịch UBND tỉnh giao, tiêu biểu như UBND các huyện, thị xã, thành phố: Quảng Ngãi, Đức Phổ, Bình Sơn, Mộ Đức, Sơn Hà, Tư Nghĩa, Minh Long, Lý Sơn; nhiều địa phương đã triển khai thành công 100% việc nộp hồ sơ qua thiết bị di động thông minh, không còn tiếp nhận hồ sơ giấy, chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến.

- Trên bản đồ thể chế Quốc gia, 6 tháng đầu năm tỉnh Quảng Ngãi đứng vị trí 43/63 tỉnh, thành phố trong cả nước về thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

b) Về thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Đẩy mạnh thực hiện việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công tại Trung tâm và một số huyện, thị xã; trong 06 tháng đầu năm, toàn tỉnh thanh toán được gần 29,5 tỷ đồng (*riêng tại Trung tâm thanh toán hơn 16,5 tỷ đồng*), qua đó giúp tỉnh Quảng Ngãi nằm trong nhóm tỉnh, thành phố có thứ hạng khá về thanh toán trực tuyến trong cả nước (*đứng vị trí 24/63 tỉnh, thành phố trong cả nước*). Tuy nhiên, số lượng TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia vẫn còn thấp, chủ yếu tập trung trong lĩnh vực đất đai (*đạt 15,18%*).

- 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 gần 13 tỷ đồng với 5.856 giao dịch, trong đó thị xã Đức Phổ (*7,3 tỷ đồng*); Tư Nghĩa (*04 tỷ đồng*), Bình Sơn (*01 tỷ đồng*) là các địa phương có kết quả thanh toán trực tuyến nổi bật nhất; các huyện Sơn Hà và Lý Sơn là 02 địa phương chưa phát sinh thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Việc thanh toán trực tuyến tại cấp xã triển khai thực hiện tốt tại một số xã, phường, thị trấn thuộc các huyện như: Trà Bồng, Ba Tơ và thị xã Đức Phổ; các địa phương còn lại triển khai thực hiện còn chậm, hiệu quả chưa cao. Trong 06 tháng đầu năm chỉ thanh toán được 40,6 triệu đồng với 2.091 giao dịch được thực hiện.

(Chi tiết số liệu thanh toán trực tuyến của các cơ quan, đơn vị, địa phương tại Phụ lục II, Phụ lục III kèm theo)

4. 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, trình UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 646 hồ sơ; đã giải quyết, trả kết quả 629 hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 608 hồ sơ, trả trễ hạn 21 hồ sơ (*trong đó các sở trình UBND tỉnh trễ 14 hồ sơ, Văn phòng UBND tỉnh xử lý trễ 07 hồ sơ*); đang giải quyết 17 hồ sơ.

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

Việc hướng dẫn, tiếp nhận, đề nghị bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ không giải quyết được các sở, ban ngành thường xuyên sử dụng các biểu mẫu được quy định tại Quyết định số 1179/QĐ-UBND ngày 21/12/2018 của UBND tỉnh đề hướng dẫn, thông tin cho doanh nghiệp, người dân biết; đồng thời sử dụng dịch vụ tin nhắn SMS thông báo kịp thời tình trạng hồ sơ cho doanh nghiệp, người dân biết; người dân ngày càng hài lòng với chất lượng phục vụ, tại Trung tâm mức độ hài lòng và rất hài lòng của người dân luôn duy trì ở mức cao 99,9% với 17.462 lượt đánh giá.

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

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

Thực hiện công khai địa chỉ tiếp nhận, số điện thoại đường dây nóng từ cấp tỉnh đến cấp xã; thực hiện quản lý, duy trì kết nối, đảm bảo thông suốt, liên tục Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của Công dịch vụ công Quốc gia với Công dịch vụ công của tỉnh. Trong 06 tháng đầu năm, Trung tâm tiếp nhận 152 phản ánh kiến nghị về TTHC, trong đó có 09 phản ánh, kiến nghị của công dân qua đơn thư, 93 phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ thuộc Công Dịch vụ công Quốc gia, 50 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.

7. Kiểm tra hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã

Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC năm 2023 trên địa bàn tỉnh, trên cơ sở đó, Trung tâm tham mưu Văn phòng UBND tỉnh ban hành Kế hoạch và tổ chức kiểm tra định kỳ, đột xuất hoạt động giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh (*đã thực hiện kiểm tra định kỳ tại xã Đức Lâm, huyện Mộ Đức*).

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 là **128** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **09** hồ sơ; tiếp nhận mới là **119** hồ sơ. Tổng hồ sơ nộp trực tuyến là 84 hồ sơ, đạt tỷ lệ 70,5% so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới.

- Kết quả đã giải quyết **109** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **107** hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,2%; trễ hạn: **02** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 1,8%; đang giải quyết **19** hồ sơ.

(Chi tiết số liệu hồ sơ của Ban Quản lý tại Phụ lục V 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 **13.512** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **352** hồ sơ; tiếp nhận mới là **13.160** hồ sơ.

Tổng hồ sơ nộp trực tuyến là 3.843 hồ sơ, đạt tỷ lệ 29,2% so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới.

- Kết quả đã giải quyết **13.141** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **12.689** hồ sơ, chiếm tỷ lệ 96,6%; trễ hạn: **452** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 3,4%; đang giải quyết **371** hồ sơ.

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 **180.825** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là **1.386** hồ sơ; tiếp nhận mới là **179.439** hồ sơ. Tổng hồ sơ nộp trực tuyến là 31.718 hồ sơ, đạt tỷ lệ 17,7% so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới.

- Kết quả đã giải quyết **179.569** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **174.980** hồ sơ, chiếm tỷ lệ 97,4%; trễ hạn: **4.589** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: 2,6%; đang giải quyết **1.256** hồ sơ.

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

IV. Đánh giá chung

1. Kết quả đạt được

- Trong 06 tháng đầu năm, hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm luôn giữ được sự ổn định, chuyên nghiệp, hoạt động hiệu quả, được tổ chức, công dân đánh giá hài lòng cao; kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của phần lớn các cơ quan, đơn vị, địa phương có sự chuyển biến tích cực; hồ sơ của người dân, doanh nghiệp được các ngành, các cấp giải quyết đảm bảo về chất lượng và tiến độ.

- Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tại cấp tỉnh đạt hơn 68,4%, cấp huyện đạt 29,2%, cấp xã đạt 17,7%, điều này cho thấy người dân, doanh nghiệp ngày càng quan tâm sử dụng dịch vụ công trực tuyến và hiệu quả mang lại rất cao, thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm chi phí, thời gian đi lại.

- Trung tâm đã triển khai thành công việc thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt trong giải quyết TTHC tại Trung tâm; triển khai thành công 100% việc nộp hồ sơ trực tuyến qua thiết bị di động thông minh đối với một số thủ tục, không còn tiếp nhận hồ sơ giấy, chỉ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến.

2. Tồn tại, hạn chế

- Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp quan tâm sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến có xu hướng tăng lên trên tất cả các lĩnh vực và tăng liên tục qua từng tháng, tuy nhiên tỷ lệ và chất lượng tham gia một số dịch vụ công trực tuyến vẫn còn hạn chế, nhất là những địa bàn miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số do trình độ dân trí còn thấp và điều kiện hạ tầng chưa đảm bảo *(chỉ tăng tại cấp tỉnh và một số địa phương, còn nhiều địa phương cấp huyện, cấp xã tỷ lệ tăng rất thấp)*; thủ tục có phát sinh thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia rất ít, phát sinh chủ yếu trong lĩnh vực đất đai.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn trong lĩnh vực đất đai còn ở mức cao, trên 5%.

- Vẫn còn tình trạng một số cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ TTHC chưa thực hiện nghiêm túc, kịp thời việc xin lỗi người dân, doanh nghiệp khi hồ sơ giải quyết bị trễ hạn, để doanh nghiệp biết, hạn chế việc phải đi lại nhiều lần; trong lĩnh vực đất đai việc trễ hạn sau khi hạn lại còn xảy ra nhiều, gây bức xúc cho một bộ phận Nhân dân.

- Việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục “*Cấp đổi giấy phép lái xe*” vẫn còn khó khăn, đề nộp được hồ sơ, người dân phải có tài khoản công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tuy nhiên, hiện nay nhiều người dân vẫn chưa có tài khoản công dân, dẫn đến tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đối với thủ tục này còn thấp, người dân chưa quan tâm nhiều.

- Quá trình phối hợp có ý kiến của các cơ quan liên quan đến hồ sơ dự án đầu tư còn chậm, dẫn đến doanh nghiệp phải chờ đợi lâu, có nguy cơ làm ảnh hưởng đến chỉ số PCI của tỉnh.

V. Nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2023

1. Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch 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; nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận phản ánh kiến nghị liên quan đến những quy định hành chính; các nhiệm vụ liên quan đến Đề án 06.

2. Triển khai thực hiện nghiêm túc tinh thần 4 rõ của Chủ tịch UBND tỉnh tại Thông báo Kết luận số 270/TB-UBND ngày 02/6/2023, vào hoạt động của Trung tâm đó là: “**Rõ người, rõ việc, rõ kết quả, rõ trách nhiệm**” (*Rõ người đó là phân công nhiệm vụ, công việc, việc giải quyết TTHC đó cho cá nhân nào; rõ việc là xác định việc đó cần phải làm những gì; rõ kết quả là xác định việc thực hiện đó mang lại sản phẩm, kết quả gì, tốt hay không tốt; rõ trách nhiệm là theo dõi, xác định được trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân*).

3. Tăng cường công tác bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ chuyên môn về kiểm soát TTHC cho cấp huyện, cấp xã kịp thời, góp phần nâng cao năng lực kiểm soát TTHC cho cấp huyện, cấp xã, giúp kiểm soát hiệu quả hoạt động cải cách TTHC, giải quyết TTHC. Tiếp tục nghiên cứu, đề xuất giải pháp hữu ích, thiết thực giúp cho nhiều địa phương cấp huyện, cấp xã tăng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến nhiều hơn nữa trong thời gian tới.

4. Theo dõi, kiểm tra, đánh giá việc xây dựng mô hình Bộ phận Một cửa kiểu mẫu của cấp xã để nhân rộng điển hình, cách làm hay, hiệu quả trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Công văn số 6538/UBND-TTHC ngày 23/12/2022.

5. Hoàn thành việc kiểm tra thường xuyên, đột xuất hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo Kế hoạch của Chủ tịch UBND tỉnh (*Kế hoạch số 23/KH-UBND ngày 13/02/2023*).

6. Tham mưu UBND tỉnh sửa đổi Quyết định số 37/2020/QĐ-UBND ngày 19/12/2020 Quy định chế độ báo cáo định kỳ thực hiện trên địa bàn tỉnh.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối 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 ĐKDD tỉnh;
- Văn phòng ĐKDD - Chi nhánh thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: TTHC.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Hoài