

Số: /BC-TTHC

Quảng Ngãi, ngày tháng 9 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 III 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 III năm 2023 (số liệu tính từ ngày 15/6/2023 đến ngày 14/9/2023) như sau:

I. Công tác chỉ đạo điều hành

1. Công tác tham mưu, chỉ đạo điều hành

Trong quý, Trung tâm tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành, phối hợp 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, cụ thể như:

- Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 34/2023/QĐ-UBND ngày 24/8/2023).

- Kế hoạch triển khai xác định Chỉ số cải cách hành chính năm 2023 của các sở, ban ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố và UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (Quyết định số 1283/QĐ-UBND ngày 25/8/2023).

- 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; thực hiện giảm 50% phí, lệ phí đối với các trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến được quy định tại Điều 2 Nghị quyết số 11/2022/NQ-HĐND ngày 07/7/2022 của HĐND tỉnh (Quyết định số 906/QĐ-UBND ngày 14/6/2023).

- Tiếp tục đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp; rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa quy định, TTHC, điều kiện liên

quan đến hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân nhằm tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách thủ tục hành chính, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp (*Công văn số 3418/UBND-TTHC ngày 20/7/2023*).

- Thực hiện rà soát, lựa chọn 10 dịch vụ công trực tuyến xuất sắc năm 2022 và 2023 đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, yêu cầu gửi Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông (*Công văn số 4047/UBND-TTHC ngày 21/8/2023*).

- Chấn chỉnh, xử lý những cơ quan, đơn vị, địa phương thiếu nghiêm túc, quyết liệt trong việc thực hiện công tác cải cách TTHC, nhất là những vi phạm trong giải quyết TTHC cho doanh nghiệp, người dân, nhất là trong lĩnh vực doanh nghiệp, đất đai, đầu tư, xây dựng (*Công văn số 2781/UBND-TTHC ngày 19/6/2023*).

- Đánh giá kết quả triển khai thử nghiệm sản phẩm Trợ lý ảo (ChatBot), thực hiện tích hợp ChatBot trên trang chủ của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (*Công văn số 1628/VP-TTHC ngày 21/8/2023*); đề xuất Sở Thông tin và Truyền thông làm việc, trao đổi kinh nghiệm để tìm hiểu, học tập ứng dụng **Tây Ninh Smart** của tỉnh Tây Ninh (*Công văn số 1514/VP-TTHC ngày 08/8/2023*).

- Đề án 06: Tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh:

+ Ban hành Quy trình liên thông điện tử đối với 02 nhóm thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh - Đăng ký thường trú - Cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; Đăng ký khai tử - Xóa đăng ký thường trú - Trợ cấp mai táng phí trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi (*Quyết định số 972/QĐ-UBND ngày 29/6/2023*).

+ Chỉ đạo đẩy mạnh việc triển khai thực hiện 02 nhóm TTHC liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi và đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng phí trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi được triển khai thực hiện từ ngày 10/7/2023 (*Công văn số 3127/UBND-TTHC ngày 05/7/2023, 3516/UBND-TTHC ngày 26/7/2023*).

2. Về công tác kiểm soát TTHC

a) Công bố, công khai minh bạch TTHC

Tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành **21** Quyết định công bố Danh mục TTHC và Quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các sở, ban ngành; trong đó có **10** TTHC mới ban hành, **61** TTHC sửa đổi, bổ sung, **08** TTHC thay thế, **02** TTHC được bãi bỏ.

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.

c) Công tác kiểm tra

Thực hiện kiểm tra định kỳ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và việc tổ chức, hoạt động của Bộ phận Một cửa tại **04** đơn vị: UBND xã Đức Lân, huyện Mộ Đức; UBND xã Tịnh Kỳ, thành phố Quảng Ngãi; UBND xã Hành Tín Tây, huyện Nghĩa Hành; UBND xã Bình Hải, huyện Bình Sơn; thực hiện kiểm tra đột xuất tại **01** đơn vị: UBND phường Phổ Văn, thị xã Đức Phổ; đồng thời tham gia Tổ kiểm tra việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tỉnh, Đoàn kiểm tra công tác cải cách hành chính và công tác thanh niên, tham gia Đoàn kiểm tra Đề án 06 tỉnh.

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 **38.325** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là 2.829 hồ sơ; tiếp nhận mới là **35.496** hồ sơ; đã giải quyết 34.601 hồ sơ; đang giải quyết 3.601 hồ sơ. Cụ thể:

+ Các sở, ngành tiếp nhận **28.374** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là 1.051 hồ sơ; tiếp nhận mới là **27.323** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **26.752** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 26.738, chiếm tỷ lệ **99,94%**; trễ hạn: 14 hồ sơ, chiếm tỷ lệ **0,052%**; đang giải quyết 1.535 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 **9.951** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là 1.778 hồ sơ; tiếp nhận mới là **8.173** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **7.849** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 7.522 hồ sơ, chiếm tỷ lệ **95,8%**; trễ hạn 327 hồ sơ, chiếm tỷ lệ gần **4,2%**; đang giải quyết 2.066 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 hạn; hệ thống tổng đài của Trung tâm đã thông báo hơn **38.525** 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 **11.887** hồ sơ. Trong đó có **1.002** 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 **7.688** hồ sơ lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương; **34** hồ sơ lĩnh vực cấp sổ thẻ thuộc thẩm quyền giải quyết của Bảo hiểm Xã hội tỉnh và **3.163** 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, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Dịch vụ công trực tuyến:

+ Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến của 18 sở, ngành tại Trung tâm trong quý đạt bình quân **78%**/tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới (*21.327 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, Công an tỉnh, các Sở: Công Thương; Tư pháp; Lao động, Thương binh và Xã hội; Xây dựng; Y tế; Giáo dục và Đào tạo; Nội vụ, Thông tin và Truyền thông; Văn hóa - Thể thao và Du lịch.

+ Đối với hồ sơ lĩnh vực đất đai của hộ gia đình, cá nhân: Đã tiếp nhận **1.070** hồ sơ trực tuyến, chủ yếu là hồ sơ liên quan đến lĩnh vực đăng ký giao dịch bảo đảm, đạt tỷ lệ **13%** so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới trong quý.

+ Trên bản đồ thể chế Quốc gia, trong quý, tỉnh Quảng Ngãi đạt **6,9/12** điểm, đứng vị trí **32/63** 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 gần **17** tỷ đồng với gần **23.000** giao dịch được thực hiện (*riêng tại Trung tâm thanh toán gần 12 tỷ đồng với hơn 6.000 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.

- Trên bản đồ thể chế Quốc gia, chỉ số Số hóa hồ sơ đạt **10,9/22** điểm, trong đó: tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt gần **73%**; tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt hơn **47%**.

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

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

- Đã có **727** hồ sơ được nộp và **5.338** hồ sơ trả kết quả qua đường bưu chính theo yêu cầu của tổ chức, công dân.

- Hồ trợ chủ tàu cá khai, nộp **79** hồ sơ cấp giấy phép sử dụng tần số vô tuyến điện cho thiết bị giám sát hành trình qua vệ tinh cho tàu cá qua đường bưu chính.

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 **331** hồ sơ; đã giải quyết, trả kết quả **316** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **314** hồ sơ, chiếm tỷ lệ gần **99,4%**/tổng số hồ sơ đã giải quyết; trả trễ hạn **02** hồ sơ (*trong đó các sở chuyển hồ sơ liên thông đến Văn phòng UBND tỉnh bị trễ 02 hồ sơ*), đang giải quyết **15** hồ sơ.

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

- Đã có **9.219** 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 **9.213** lượt, chiếm tỷ lệ **99,93%**, đánh giá bình thường: **04** lượt, không hài lòng: **02** lượt, chiếm tỷ lệ **0,02%** (*thuộc lĩnh vực đất đai do công dân thực hiện 02 thủ tục khác nhau, có thời gian hẹn trả khác nhau nhưng công dân muốn phải giao trả kết quả cùng một lúc nên cho rằng không hài lòng*).

- Trên bản đồ thể chế Quốc gia, trong quý, tỉnh Quảng Ngãi đạt **06/18** điểm trong cả nước về đánh giá mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

(Chi tiết đánh giá mức độ hài lòng tại Phụ lục IV 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 **41** phản ánh kiến nghị về TTHC, trong đó có **06** phản ánh, kiến nghị của công dân qua đơn thư, **21** phản ánh được tiếp nhận trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ thuộc Công Dịch vụ công Quốc gia, **14** 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 III là **94** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là 18 hồ sơ; tiếp nhận mới là **76** hồ sơ. Tổng hồ sơ nộp trực tuyến là **63** hồ sơ, đạt tỷ lệ gần **83%** so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới trong quý.

- Kết quả đã giải quyết **76** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **76** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **100%**; trễ hạn: **0** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: **0%**; đang giải quyết **09** 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 **7.568** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là 346 hồ sơ; tiếp nhận mới là **7.222** hồ sơ. Số lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã có sự cải thiện đáng kể, đặc biệt phát sinh nhiều trong lĩnh vực hộ tịch; tổng hồ sơ nộp trực tuyến là **2.466** hồ sơ, đạt tỷ lệ **34,1%** so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới trong quý.

- Kết quả đã giải quyết **7.176** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **7.023** hồ sơ, chiếm tỷ lệ gần **98%**; trễ hạn: **153** hồ sơ, chiếm tỷ lệ hơn **2%**; đang giải quyết 350 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 gần **05** tỷ đồng với hơn **3.000** giao dịch, trong đó thị xã Đức Phổ (**966** giao dịch, gần **1,5** tỷ đồng), Tư Nghĩa (**713** giao dịch, hơn **1,6** tỷ đồng) và Bình Sơn (**566** giao dịch, hơn **1,1** tỷ đồng) là 03 địa phương có kết quả giao dịch và thanh toán trực tuyến nổi bật nhất.

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

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 **95.351** hồ sơ, kỳ trước chuyển qua là 1.069 hồ sơ; tiếp nhận mới là **94.282** hồ sơ. Tổng hồ sơ nộp trực tuyến là **46.581** hồ sơ, đạt tỷ lệ **49,4%** so với tổng số hồ sơ được tiếp nhận mới trong quý.

- Kết quả đã giải quyết **93.091** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn 92.268 hồ sơ, chiếm tỷ lệ **99,1%**; trễ hạn: 823 hồ sơ, chiếm tỷ lệ: **0,9%**; đang giải quyết 1.260 hồ sơ.

- Tại Bộ phận Một cửa cấp xã, việc thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia đã được quan tâm đẩy mạnh thực hiện. Trong quý đã thực hiện thanh toán được hơn **230** triệu đồng với hơn **13.000** giao dịch, trong đó nổi bật

các xã, phường có kết quả giao dịch và thanh toán trực tuyến cao, cụ thể các xã, phường thuộc: thị xã Đức Phổ (*hơn 2.900 giao dịch, hơn 67 triệu đồng*), thành phố Quảng Ngãi (*hơn 2.500 giao dịch, hơn 40 triệu đồng*), Bình Sơn (*hơn 1.500 giao dịch, gần 25 triệu đồng*), Sơn Tịnh (*hơn 1.300 giao dịch, gần 18 triệu đồng*), tiếp đến là huyện Trà Bồng, Sơn Hà; riêng huyện Sơn Tây chỉ có 01 xã Sơn Tân đã triển khai thực hiện thanh toán trực tuyến.

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

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

1. Kết quả đạt được

- Trong quý, hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm 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.

- 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 gần 17 tỷ đồng với gần 23.000 giao dịch*), qua đó 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.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đạt gần **73%**; tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử đạt hơn **47%**, 02 tỷ lệ này có chiều hướng tăng dần, nhờ sự đẩy mạnh thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và triển khai thực hiện 02 nhóm TTHC liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 06 tuổi và đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng trên địa bàn tỉnh.

2. Tồn tại, hạn chế và biện pháp khắc phục

- Chỉ số mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính trên bản đồ thể chế quốc gia đang có xu hướng giảm so với quý I, quý II năm 2023 (*quý I và quý II đứng vị trí cao trong cả nước về mức độ hài lòng, trung bình đạt 17,7/18 điểm; tuy nhiên quý III chỉ đạt 06/18 điểm*). Chỉ số mức độ hài lòng trên bản đồ thể chế quốc gia được người dân, tổ chức đánh giá thực hiện dịch vụ công trực tuyến của tỉnh được kết nối trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và không lấy kết quả đánh giá mức độ hài lòng tại bộ phận một cửa của địa phương (*Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng trên bản đồ thể chế quốc gia căn cứ các tiêu chí: tỷ lệ phản ánh, kiến nghị theo phân loại; tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị; tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị; tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC*). Đề nghị các sở ban ngành, UBND cấp huyện, cấp xã tăng cường kiểm tra, rà soát, có các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trực

tuyển, nhằm cải thiện mức độ hài lòng của người dân, tổ chức trong 03 tháng cuối năm 2023 trên bản đồ thể chế quốc gia.

- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ kiểm soát các thông báo xin lỗi và gia hạn thời gian trả kết quả giải quyết, thông báo trả lại không giải quyết hồ sơ, thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ tại Trung tâm, có một số trường hợp ban hành thông báo trả, không giải quyết với lý do thiếu một số thành phần giấy tờ trong hồ sơ. Việc trả hồ sơ trong trường hợp này chưa phù hợp quy trình xử lý tại Điều 13, 14 Quy chế ban hành kèm theo Quyết định số 44/2022/QĐ-UBND ngày 24/11/2022 của UBND tỉnh, đề nghị các cơ quan lưu ý thực hiện việc kiểm tra đầy đủ thành phần giấy tờ hồ sơ trước khi tiếp nhận (*nhất là các hồ sơ nộp trực tuyến*), trường hợp trong quá trình giải quyết nhận thấy thông tin, thành phần hồ sơ chưa đầy đủ thì thông báo yêu cầu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ, chứ không ban hành thông báo trả lại không giải quyết hồ sơ.

- Qua theo dõi trên phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, có 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 giữa xử lý hồ sơ giấy với hồ sơ điện tử để tránh bị trễ hạn.

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến tuy tiếp tục có cải thiện tích cực, nhưng chưa đồng đều giữa các cấp huyện, xã; vẫn còn nhiều địa phương cấp huyện, cấp xã tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến còn thấp (*cấp huyện chỉ 34%, cấp xã đạt 49,4%*). Đề nghị Chủ tịch UBND cấp huyện quan tâm chỉ đạo, đôn đốc các phòng chuyên môn, UBND các xã tiếp tục tuyên truyền, hỗ trợ việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn.

- Công tác số hoá ở các sở ngành, địa phương thực hiện chưa thống nhất, đồng bộ và theo quy định nên tỷ lệ hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được lưu kho dữ liệu và khai thác, tái sử dụng kết quả số hoá còn rất thấp (*trên bản đồ thể chế quốc gia, tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa trong quý đạt 0,01%*). Đề nghị các sở ban ngành, địa phương cần tham khảo các văn bản quy định về số hóa và ký số điện tử như: Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 và các văn bản quy định khác có liên quan để triển khai thực hiện đúng quy định.

- Tin nhắn (SMS) trong lĩnh vực đất đai còn thiếu chính xác về tình trạng giải quyết hồ sơ (ví dụ hồ sơ gia hạn thời gian giải quyết thì nhắn là đã giải quyết xong), vì chưa đồng bộ được trạng thái giải quyết hồ sơ giữa phần mềm VBDLIS (*phần mềm đất đai*) với phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Thông tin và Truyền thông sớm phối hợp khắc phục.

V. Nhiệm vụ trọng tâm trong quý IV/2023

1. Tiếp tục triển khai thực hiện có chất lượng, đảm bảo tiến độ các nhiệm vụ về cải cách hành chính được giao tại Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 của UBND tỉnh; tiếp tục tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh triển khai thực hiện quyết liệt công tác CCHC, nhất là cải cách TTHC; tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, đơn giản hóa chế độ báo cáo; nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân liên quan đến những quy định hành chính.

2. Tham mưu, trình UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung Quyết định số 37/2020/QĐ-UBND ngày 19/12/2020 của UBND tỉnh ban hành Quy định chế độ báo cáo định kỳ thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

3. Hoàn thành việc rà soát, đánh giá, đơn giản hóa TTHC theo Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 03/01/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh.

4. 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.

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 cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh theo kế hoạch của UBND tỉnh.

Trên đây là báo cáo tình hình, kết quả hoạt động quý III năm 2023 và một số phương hướng, nhiệm vụ quý IV 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;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Bưu điện tỉnh;
- Viễn thông Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP, các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: TTHC.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Hoài