

Số: /BC-VP

Quảng Ngãi, ngày tháng 12 năm 2021

## BÁO CÁO

### **Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC năm 2021 và nhiệm vụ năm 2022 tại Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh**

#### **I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH**

Thực hiện Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND, thành phố trực thuộc trung ương, Văn phòng UBND tỉnh đã trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 55/2021/QĐ-UBND ngày 15/10/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 26/2016/QĐ-UBND ngày 16/6/2016 của UBND tỉnh. Theo đó, từ ngày 01/11/2021, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hợp nhất với Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thành Trung tâm Phục vụ - Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh (*viết tắt là Trung tâm*).

#### **II. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG**

##### **1. Kết quả công tác kiểm soát TTHC**

- Tham mưu, triển khai đầy đủ các nhiệm vụ quan trọng do Chính phủ, Văn phòng Chính phủ giao; chủ trì, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành kịp thời, đầy đủ các văn bản chỉ đạo, điều hành hoạt động kiểm soát TTHC năm 2021 trên địa bàn tỉnh, làm cơ sở để các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện. Theo dõi, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo UBND các huyện, thị xã, thành phố, Sở Tài nguyên và Môi trường nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ được giao theo kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh liên quan đến việc khắc phục, giải quyết hồ sơ tồn đọng trong việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu cho hộ gia đình, cá nhân trên địa bàn tỉnh. Tham mưu đưa TTHC thuộc ngành dọc của Công an tỉnh vào tiếp nhận, trả kết quả TTHC tại Trung tâm từ ngày 04/5/2021.

- Trình UBND tỉnh ban hành 01 văn bản quy phạm pháp luật (*Quyết định số 70/2021/QĐ-UBND ngày 23/11/2021 Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh*); chủ trì hướng dẫn, tổng hợp, báo cáo Văn phòng Chính phủ kết quả rà soát, đánh giá phân cấp trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh; tham mưu UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; chủ trì, phối hợp với các sở, ban ngành và UBND cấp huyện triển khai thực hiện báo cáo thông qua Hệ thống thông

tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ; cung cấp thông tin, dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tại Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; ban hành Kế hoạch kiểm soát TTHC năm 2021 tại Văn phòng UBND tỉnh.

- Thực hiện kiểm soát chặt chẽ nội dung và tham gia ý kiến đối với dự thảo 43 Quyết định công bố danh mục TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của các sở, ban ngành trên địa bàn tỉnh, trong đó có: 125 TTHC mới ban hành; sửa đổi, bổ sung 81 TTHC; thay thế 33 TTHC; bãi bỏ 108 TTHC; phê duyệt 24 TTHC được rút ngắn tối thiểu 30% thời gian giải quyết so với quy định pháp luật và thực hiện chuẩn hóa 286 TTHC.

- Thực hiện thường xuyên, định kỳ hoạt động tuyên truyền về công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC thông qua việc đưa tin bài và các chuyên mục của Đài Phát thanh và Truyền hình Quảng Ngãi, Báo Quảng Ngãi, Cổng Thông tin điện tử tỉnh về hoạt động của Trung tâm, Bộ phận Một cửa các cấp, việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, việc gửi hồ sơ và nhận kết quả qua đường bưu điện, góp phần tuyên truyền người dân, tổ chức tuân thủ các quy định về phòng ngừa dịch Covid-19 cũng như đẩy mạnh dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 trên địa bàn tỉnh.

- Hoàn thành việc kiểm tra tình hình hoạt động của Bộ phận Một cửa và hoạt động kiểm soát TTHC tại 06 đơn vị cấp xã thuộc các huyện: Mộ Đức, Tư Nghĩa, Sơn Tịnh, Bình Sơn, thị xã Đức Phổ và thành phố Quảng Ngãi. Phân công công chức tham gia tập huấn công tác kiểm soát, giải quyết TTHC và sử dụng Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ tại 08 đơn vị trên địa bàn tỉnh.

## **2. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC**

- Tham mưu nhiều giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính, nhất là cải cách TTHC theo hướng giảm thiểu, tiết kiệm thời gian, chi phí ở mức tối thiểu cho người dân, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, tích cực thực hiện tiếp nhận hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của tỉnh; chủ động ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng đồng bộ, hiện đại, thống nhất trong giải quyết TTHC, qua đó tăng tính minh bạch, hạn chế tiêu cực, góp phần khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh, giảm được phiền hà, tiêu cực trong quá trình giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

- Về nghiên cứu, tìm kiếm giải pháp, mô hình, cách làm hay về cải cách hành chính hướng đến mục tiêu cắt giảm chi phí, thời gian giải quyết TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân thực hiện TTHC nhanh chóng, chính xác. Trong năm, tại Trung tâm đã có nhiều sáng kiến, cách làm mới thay đổi công việc được xã hội ghi nhận, trong đó nổi bật nhất là sáng kiến cho phép ngư dân nộp hồ sơ tàu cá trực tuyến mức độ 4 bằng phương thức gọi điện thoại đến hệ thống tổng đài của Trung tâm để nộp hồ sơ từ xa và nhận kết quả giải quyết tại nhà mà không cần đến nộp hồ sơ trực tiếp đối với thủ tục về tàu cá, thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn. Giải pháp này là cách làm hoàn toàn mới

trên cả nước, mang lại nhiều lợi ích cho các chủ tàu cá trong thực hiện TTHC, giảm thiểu thời gian đi lại của ngư dân (*qua gần 03 tháng thực hiện, đã tiếp nhận giải quyết hơn 623 hồ sơ đề nghị cấp Giấy chứng nhận An toàn kỹ thuật tàu cá, giúp tiết kiệm cho người dân hơn 210 triệu đồng, tiết kiệm cho ngân sách nhà nước gần 07 triệu đồng trong việc luân chuyển hồ sơ*).

- Bám sát chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh đã thực hiện tốt các nội dung công việc theo chương trình công tác đề ra. Chủ động đưa ra nhiều giải pháp linh hoạt trong công tác phòng, chống dịch Covid-19 để đảm bảo hoạt động giải quyết TTHC được duy trì ổn định, đảm bảo tiến độ, chất lượng, hiệu quả; thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các biện pháp phòng, chống dịch Covid-19 theo đúng quy định của các cơ quan chức năng trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị triển khai việc rà soát, lựa chọn và thực hiện quy trình kiểm thử các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ để tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện đăng tải, công khai kịp thời các TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; trang thông tin điện tử của các sở và niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết, tại Trung tâm bằng nhiều hình thức khác nhau, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp tìm hiểu, tra cứu và thực hiện. Việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo đúng quy định và luôn được giám sát chặt chẽ, quy trình giải quyết TTHC được công khai, minh bạch, người dân, doanh nghiệp có thể theo dõi, giám sát, tra cứu quá trình giải quyết hồ sơ.

- 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 trễ hẹn; gửi tin nhắn SMS thông báo mời người dân, doanh nghiệp đến nhận kết quả đối với các hồ sơ giải quyết trước thời hạn, thông báo bổ sung hồ sơ được thực hiện thường xuyên, liên tục, qua đó hạn chế tình trạng người dân, doanh nghiệp phải đi lại nhiều lần. Trong năm, tổng đài của Trung tâm đã thông báo hơn 40.958 tin nhắn phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Đưa vào sử dụng biên lai điện tử, thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trên một số lĩnh vực và thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính về đất đai, giúp cho việc thanh toán phí, lệ phí được thực hiện nhanh chóng.

### **3. Việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính nhà nước, tác phong, lễ lối làm việc, tinh thần phục vụ Nhân dân**

Tiếp tục nâng cao tinh thần trách nhiệm, kỹ năng, văn hóa giao tiếp, ứng xử, mức độ am hiểu TTHC, các quy định của pháp luật cho đội ngũ công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp, nhất là tại Trung tâm nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Lựa chọn những người làm

việc tốt, có trách nhiệm và kinh nghiệm hướng dẫn, tư vấn để thực hiện các giao dịch với doanh nghiệp; đã kiến nghị thay thế một số trường hợp không đáp ứng năng lực, trình độ, phẩm chất. Vì vậy, tỷ lệ doanh nghiệp nộp hồ sơ hợp lệ ngay từ lần nộp đầu tiên tăng cao, việc yêu cầu bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ sau khi nộp và trả hồ sơ không giải quyết giảm xuống. Thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp của người làm việc tại Bộ phận một cửa chuyên nghiệp, hòa nhã, ân cần, xử lý công việc nhanh gọn, không phát sinh tình trạng công chức tiếp nhận hồ sơ đòi hỏi thêm giấy tờ ngoài thành phần hồ sơ. Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC đạt đến 99,8% với hơn 44.672 lượt đánh giá (*chi tiết tại Phụ lục đính kèm*).

### **3. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC**

Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân được đặc biệt quan tâm; đã tiếp nhận và chuyển xử lý hơn 113 phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC, trong đó: 14 phản ánh được tiếp nhận, xử lý và công khai trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Chính phủ, 19 trường hợp người dân gửi đơn trực tiếp tại trụ sở và hơn 80 trường hợp qua số điện thoại đường dây nóng; đã chủ động xử lý nhanh nhiều trường hợp thông qua đường dây nóng kết nối với người làm đầu mối kiểm soát TTHC, người đứng đầu tại các cơ quan, đơn vị để giải quyết ngay tại chỗ, góp phần rút ngắn thời gian giải quyết phản ánh cho công dân và hạn chế phát sinh đơn, thư phản ánh.

### **4. Kết quả phối hợp của Bưu điện tỉnh và Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Quảng Ngãi tại Trung tâm**

- Trong năm, Bưu điện tỉnh phối hợp luân chuyển hồ sơ từ Trung tâm về các cơ quan, đơn vị và nhận kết quả giải quyết từ cơ quan, đơn vị về lại Trung tâm để giao trả cho tổ chức, cá nhân với số lượng 135.892 hồ sơ. Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua đường Bưu chính là 11.199 hồ sơ, trong đó tiếp nhận qua đường Bưu chính công ích là 6.549 hồ sơ, tiếp nhận thông qua các hình thức Bưu chính khác là 4.650 hồ sơ. Thực hiện chuyển trả 10.544 hồ sơ đã giải quyết qua đường bưu điện theo yêu cầu của tổ chức, công dân. Việc phối hợp với Bưu điện tỉnh mở một bưu cục tại Trung tâm mang lại nhiều thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp sau khi nộp hồ sơ thực hiện TTHC.

- Quầy thu hộ phí, lệ phí giải quyết TTHC được bố trí ngay tại Trung tâm, giúp cho việc thu phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính về đất đai diễn ra nhanh chóng, công khai, minh bạch. Trong năm, Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Quảng Ngãi đã phối hợp thu hộ cho các cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC tại Trung tâm với tổng số tiền gần 90 tỷ đồng.

### **5. Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC của các cơ quan, đơn vị**

#### *a) Kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết*

Hàng ngày, tại Trung tâm tiếp nhận, phục vụ khoảng 500-600 lượt người dân, doanh nghiệp đến giao dịch trực tiếp, trực tuyến, qua bưu điện; nhất là sau đợt kết thúc giãn cách xã hội do dịch Covid-19, nhu cầu giải quyết hồ sơ đất đai của hộ

gia đình, cá nhân trên địa bàn thành phố Quảng Ngãi tăng rất cao so với ngày bình thường. Trung tâm đã nỗ lực theo dõi, kiểm soát chặt chẽ, toàn diện, bao quát hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của 19 cơ quan, đơn vị; tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn cao. Tính đến thời điểm báo cáo, số lượng hồ sơ tiếp nhận là 98.276 hồ sơ, đã giải quyết và trả kết quả 94.269 hồ sơ; trong đó, tỷ lệ hồ sơ được giải quyết trả kết quả trước hạn và đúng hạn của các sở, ban ngành đạt chất lượng cao, bình quân đạt 99,5%; tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn lĩnh vực đất đai của hộ gia đình có sự cải thiện đáng kể, đạt hơn 89% (tăng gần 14% so với cùng kỳ năm ngoái, năm 2020 đạt 75,1%). Cụ thể:

- Các Sở tiếp nhận **62.343** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **1.812** hồ sơ; tiếp nhận mới là **60.531** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **60.281** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **60.002** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **99,5%**; trễ hạn: **279** hồ sơ, chiếm tỷ lệ: **0,5%**; đang giải quyết **2.062** 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 môi trường thành phố: Tiếp nhận **35.933** hồ sơ, trong đó kỳ trước chuyển qua là **4.370** hồ sơ; tiếp nhận mới là **31.563** hồ sơ. Kết quả đã giải quyết **33.988** hồ sơ, trong đó trả kết quả trước hạn và đúng hạn **30.276** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **89,1%**; trễ hạn **3.712** hồ sơ, chiếm tỷ lệ **10,9%**; đang giải quyết **1.945** hồ sơ (*Chi tiết số liệu hồ sơ của các cơ quan, đơn vị tại Phụ lục I kèm theo*)

#### *b) Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ*

Các Sở: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Công Thương thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết ngay tại chỗ với tổng số 17.279 hồ sơ, trong đó có 3.214 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 và 14.065 hồ sơ lĩnh vực xúc tiến thương mại thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

#### *c) Kết quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4*

- Về tiếp nhận hồ sơ trực tuyến: Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh được các sở, ban ngành quan tâm đẩy mạnh. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến có sự chuyển biến tích cực, tăng liên tục, diễn ra ở hầu hết các lĩnh vực, đã tiếp nhận, giải quyết 20.466/60.531 hồ sơ tiếp nhận mới, đạt tỷ lệ 33,8%; qua đó giúp tiết kiệm đáng kể chi phí, thời gian đi lại của tổ chức, người dân, hạn chế sự lây lan dịch Covid-19, đồng thời giảm phiền hà, tiêu cực trong giải quyết TTHC.

- Số TTHC đã cập nhật, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia là 1.380 thủ tục, trong đó mức 3, mức 4 là 379 thủ tục.

#### *d) 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 1.086 hồ sơ; đã giải quyết và trả kết quả 1.071 hồ sơ, trong đó trả trước hạn và đúng hạn 936 hồ

sơ, trễ hạn 135 hồ sơ (*trong đó các sở ngành tham mưu trình UBND tỉnh trễ 99 hồ sơ, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu xử lý trễ 36 hồ sơ*); đang giải quyết 15 hồ sơ.

## **6. Tồn tại, hạn chế**

- Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 nên việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết một số lĩnh vực bị ảnh hưởng tương đối lớn, nhất là trong lĩnh vực giải quyết hồ sơ đất đai cho hộ gia đình, cá nhân nên có thời điểm bị ùn ứ việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết cho công dân.

- Tuy số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn của các cơ quan, đơn vị giảm dần, nhưng hồ sơ thực hiện tạm dừng, yêu cầu bổ sung, trả không giải quyết vẫn còn ở mức cao thuộc một số lĩnh vực, làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

- Việc xử lý hồ sơ trên phần mềm thực hiện còn chậm, chưa đồng bộ với hồ sơ giấy (*hồ sơ giấy đúng hạn, hồ sơ điện tử thì trễ*) dẫn đến hồ sơ không trùng khớp thông tin, tiến độ giải quyết, làm ảnh hưởng đến việc thống kê số liệu báo cáo và chỉ số cải cách hành chính của từng cơ quan nói riêng và cả tỉnh nói chung.

- Một số cơ quan còn tình trạng chưa tuân thủ quy định trong việc bố trí công chức trực thay, thiếu thông tin, chậm thông tin cho Trung tâm biết khi bố trí người trực thay, dẫn đến Trung tâm khó theo dõi việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm (*xảy ra ở Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Kế hoạch và Đầu tư*).

- Phần mềm Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh hoạt động không ổn định, các yêu cầu sửa đổi, bổ sung chậm triển khai; việc kết nối liên thông, đồng bộ dữ liệu với các phần mềm của Bộ, ngành Trung ương vẫn chưa áp dụng được trong thực tế nên dẫn đến một số cơ quan phải nhập dữ liệu đồng thời trên 02 phần mềm gây mất thời gian; chức năng báo cáo thống kê của phần mềm Một cửa điện tử hoạt động chưa tốt, chưa ổn định nên số liệu trích xuất trên phần mềm nhiều lúc không trùng khớp.

- Một số tổ chức, cá nhân còn tâm lý chưa thật sự yên tâm, sợ thất lạc khi gửi nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết qua đường bưu chính, nộp hồ sơ trực tuyến, dẫn đến số lượng hồ sơ nộp, trả kết quả qua đường bưu chính, trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 tuy đã được cải thiện nhưng vẫn còn thấp so với yêu cầu về cải cách TTHC, hiệu quả mang lại chưa thực sự cao.

## **III. KIẾN NGHỊ**

1. Nhằm hạn chế, giảm thiểu tình trạng hồ sơ xử lý bị trễ hạn, quá hạn trong thời gian đến, các cơ quan, đơn vị cần rà soát lại tình trạng xử lý hồ sơ, nhất là các hồ sơ có thời gian tiếp nhận đã lâu, kéo dài, chưa xử lý xong; trường hợp đề nghị chủ đầu tư giải trình, bổ sung hồ sơ thì cần xác định thời gian được phép giải trình, bổ sung; nếu quá thời gian mà không giải trình, bổ sung thì thực hiện trả hồ sơ không giải quyết để kết thúc việc xử lý hồ sơ trên hệ thống phần mềm, tránh tình trạng “treo” hồ sơ như thời gian vừa qua.

2. Đề nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, đề nghị các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi, giám sát chặt chẽ hơn nữa công tác giải quyết hồ sơ. Công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả cần tăng cường tìm hiểu, nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiên cứu nội dung TTHC để tư vấn, hướng dẫn, thực hiện tốt công tác tiếp nhận hồ sơ, đảm bảo chất lượng hồ sơ đầu vào.

3. Thường xuyên rà soát TTHC khi có sự thay đổi; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh xây dựng, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố, phê duyệt để cập nhật lên phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống một cửa điện tử tỉnh, đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện theo đúng quy định, có sự giám sát chặt chẽ về tiến độ, trách nhiệm của từng cơ quan, cá nhân tham gia vào việc giải quyết TTHC.

4. Giao nhiệm vụ cho công chức, viên chức liên quan đến việc giải quyết hồ sơ thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử của tỉnh để giải quyết theo đúng quy định, không để xảy ra tình trạng trễ hện hồ sơ trên hệ thống.

5. Thường xuyên, chủ động phối hợp với Trung tâm trong việc quản lý công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc trong việc chấp hành nội quy, quy chế, văn hóa công sở, trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ được giao; chủ động tăng cường bố trí nhân sự để hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả trong lĩnh vực đất đai, cấp đổi Giấy phép lái xe khi số lượng hồ sơ tăng nhiều để tránh xảy ra tình trạng quá tải.

6. Chủ động, tăng cường công tác tuyên truyền lợi ích của việc thực hiện hiện nộp hồ sơ nhận kết quả qua đường bưu điện, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan mình, kết hợp với công tác truyền thông nội bộ cho công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan để tạo hiệu ứng lan tỏa trong triển khai thực hiện.

#### **IV. NHIỆM VỤ CHỦ YẾU NĂM 2022**

1. Duy trì tốt việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; theo dõi, kiểm soát chặt chẽ hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả của các cơ quan, giảm tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn.

2. Đẩy mạnh công tác kiểm tra hoạt động tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh, nhất là Bộ phận Một cửa cấp xã.

3. Đề xuất UBND tỉnh xem xét lựa chọn thực hiện cơ chế thuê doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay cho một số cơ quan có số lượng hồ sơ phát sinh hàng ngày ít theo Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 14/10/2021 của UBND tỉnh về triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

4. Tham mưu UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh.

5. Tiếp tục phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch số 140/KH-UBND ngày 14/10/2021 của UBND tỉnh

6. Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ được giao về triển khai Công Dịch vụ công quốc gia và chuẩn hóa, tích hợp để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; kết nối, tích hợp dùng chung hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

7. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để tăng tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; sử dụng dịch vụ bưu chính.

8. Kiểm tra, rà soát, yêu cầu đơn vị cung cấp phần mềm Công Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh bổ sung, hoàn thiện các tính năng còn thiếu, hoạt động không ổn định giúp cho việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan ngày càng chuyên nghiệp.

Kính báo cáo UBND tỉnh./.

**Nơi nhận:**

- CT, PCT UBND tỉnh (b/cáo);
- Các sở, ban ngành;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Phòng TNMT thành phố;
- Văn phòng ĐKDD tỉnh;
- Văn phòng ĐKDD - Chi nhánh thành phố;
- Bưu điện tỉnh;
- VNPT Quảng Ngãi;
- Ngân hàng Vietcombank - CN Quảng Ngãi;
- VPUB: CVP, PCVP; các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: VT, TTHC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Lê Quốc Đạt**