

## BÁO CÁO

**Sơ kết Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Tỉnh ủy Quảng Trị về đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021-2025**

### Phần thứ nhất

## KẾT QUẢ THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT

### I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

#### 1. Về công tác quán triệt, tuyên truyền, phổ biến và ban hành các văn bản để chỉ đạo triển khai thực hiện Nghị quyết 01-NQ/TU

Xác định được tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính (CCHC), cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh đối với việc thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh nên ngay sau khi Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Tỉnh ủy Quảng Trị; Chương trình hành động số 34/CTr-UBND ngày 15/12/2021 của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh CCHC tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021-2025 ban hành, Văn phòng UBND tỉnh đã chủ động sao gửi, quán triệt nội dung các văn bản trên đến các phòng, ban, đơn vị để tổ chức thực hiện.

Bên cạnh đó, Lãnh đạo Văn phòng đã thường xuyên quan tâm chỉ đạo thực hiện đầy đủ các văn bản chỉ đạo, điều hành của Trung ương và địa phương về công tác cải cách hành chính. Việc quán triệt, chỉ đạo được cụ thể hóa bằng các văn bản chỉ đạo đến các phòng, ban, đơn vị và thông qua các hội nghị, cuộc họp của tổ chức Đảng, cơ quan, đoàn thể. Hằng năm, Văn phòng phối hợp với Sở Nội vụ, Sở KH&ĐT cùng các ngành liên quan tham mưu UBND tỉnh ban hành các Kế hoạch cải cách hành chính, Chương trình hành động và nhiều văn bản chỉ đạo về công tác CCHC của tỉnh.

Văn phòng cũng đã ban hành Kế hoạch để tổ chức thực hiện phù hợp đặc điểm tình hình, chức năng nhiệm vụ của đơn vị (*Kế hoạch số 77/KH-VP về công tác CCHC năm 2022; Kế hoạch số 34/KH-VP về công tác CCHC năm 2023; Kế hoạch số 100/KH-VP ngày 22/02/2022 về công tác CCHC giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030...*).

#### 2. Công tác thông tin, tuyên truyền thực hiện Nghị quyết 01-NQ/TU

Văn phòng UBND tỉnh đã ban hành các Kế hoạch tuyên truyền về cải cách hành chính bằng nhiều hình thức, đa dạng, phù hợp với đơn vị (*Kế hoạch số 79/KH-VP về công tác tuyên truyền CCHC năm 2022, Kế hoạch số 60/KH-VP ngày 10/02/2023 về công tác tuyên truyền CCHC năm 2023*); Nội dung tập trung tuyên truyền về mục tiêu của Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính

phủ về Chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2030; Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Tỉnh ủy Quảng Trị về đẩy mạnh CCHC tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021-2025 và công tác CCHC hàng năm; Chương trình hành động số 34/CTr-UBND ngày 15/12/2021 của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh CCHC tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021-2025; Quyết định số 3647/QĐ-UBND ngày 17/11/2021 của UBND tỉnh về ban hành Kế hoạch CCHC nhà nước tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030...

Hình thức tuyên truyền: Ngoài việc đăng tải các thông tin, văn bản liên quan đến nhiệm vụ CCHC lên Cổng Thông tin điện tử tỉnh (<https://www.quangtri.gov.vn/>); Trang thông tin điện tử của Văn phòng UBND tỉnh (<https://vpubnd.quangtri.gov.vn/>); Cổng Thông tin Xúc tiến đầu tư, Thương mại và Du lịch tỉnh (<https://ipa.quangtri.gov.vn/>); trên ứng dụng Zalo và Facebook của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh..., Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh làm phóng sự đưa tin về các hoạt động tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC cho người dân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (phóng sự tại đường link <http://quangtrivn.vn/tin-tuc-n24892/thoi-su-toi-07022022.html> ngày 07/02/2022); Phóng sự về việc phát triển Chính phủ điện tử và Chính phủ số đáp ứng công tác giải quyết TTHC cho người dân và cung cấp thông tin, dữ liệu liên quan đến công tác giải quyết TTHC cho người dân lên Trung tâm giám sát đô thị thông minh IOC của tỉnh (phóng sự tại đường link <http://quangtrivn.vn/video-v15813/c17/thoi-su-toi-30032022.html> ngày 30/3/2022); Chuyên mục Pháp luật và đời sống (16.06.2022) nội dung: “Quảng Trị xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử, Chính quyền số” (tại đường link: <http://quangtrivn.vn/tin-tuc-n26548/chuyen-muc-phap-luat-va-doi-song-16062022.html>); Tin bài “Lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính” trên báo Quảng Trị Online nhân dịp tổ chức Hội nghị Sơ kết sau 03 năm đi vào hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (<https://baoquangtri.vn/thoi-su/lay-su-hai-long-cua-nguoi-dan-lam-thuoc-do-danh-gia-ket-qua-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh/170474.htm>); Phóng sự Cải cách hành chính công và sự hài lòng của người dân (tại đường link <http://quangtrivn.vn/tin-tuc-n28490/cai-cach-hanh-chinh-cong-va-su-hai-long-cua-nguoi-dan.html> ngày 23/10/2022); Tuyên truyền Cuộc thi "Tìm kiếm giải pháp chuyên đổi số quốc gia Việt Solution" năm 2022 (<https://vpubnd.quangtri.gov.vn/web/vpubnd-tinh/chi-tiet-360/-/view-article/1/1646897543563/1660895069250>); phóng sự đưa tin về nhiệm vụ “Xây dựng nền hành chính công chuyên nghiệp, hiện đại” (phóng sự tại đường link <http://quangtrivn.vn/tin-tuc-n30124/xay-dung-nen-bhanh-chinh-cong-chuyen-nghiep-hien-dai.html> ngày 15/02/2023); phóng sự về việc triển khai “Hòm thư tiếp nhận phản ánh kiến nghị của người dân liên quan đến thủ tục hành chính và công tác giải quyết thủ tục hành chính và các kênh tiếp nhận PAKN như email, điện thoại, zalo, fanpage... của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh” (tại đường link: <http://quangtrivn.vn/tin-tuc-n31533/thoi-su-toi-06062023.html> ngày

06/6/2023)...

Văn phòng còn tổ chức tuyên truyền trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; niêm yết công khai thủ tục hành chính tại công sở, tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh, đăng tải, cập nhật trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến...

### **3. Kiểm tra đánh giá tình hình thực hiện Nghị quyết 01-NQ/TU**

Căn cứ mục tiêu, nhiệm vụ theo Kế hoạch công tác CCHC hàng năm, Văn phòng đã xây dựng Kế hoạch tự kiểm tra, kiểm tra công tác CCHC hàng năm đến các phòng, ban, đơn vị thuộc Văn phòng gồm Kế hoạch số 349/KH-VP ngày 18/7/2022 và Kế hoạch số 217/KH-VP ngày 05/5/2023 và các văn bản có liên quan để tổ chức thực hiện theo quy định.

Công tác kiểm tra, đánh giá được thực hiện một cách đầy đủ và chặt chẽ, qua đó đã kịp thời đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ CCHC theo chức năng nhiệm vụ được giao của các phòng, ban, đơn vị; phát hiện và đưa ra các giải pháp nhằm xử lý, khắc phục những hạn chế, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

Hàng năm, nhờ vào việc kiểm tra và đưa ra các giải pháp chỉ đạo trong việc khắc phục những hạn chế khó khăn, đẩy mạnh nhiệm vụ CCHC, các phòng, ban, đơn vị đã ý thức được tầm quan trọng của công tác CCHC nên đã chỉ đạo thực hiện có hiệu quả qua báo cáo kết quả khắc phục sau kiểm tra.

### **4. Công tác khác**

Hiện nay, Văn phòng không có biên chế để bố trí nhân lực chuyên trách để thực hiện nhiệm vụ CCHC. Tuy nhiên, Văn phòng đã bám sát nhiệm vụ CCHC hàng năm của tỉnh để chỉ đạo CCVC thực hiện tốt nhiệm vụ CCHC được giao.

Ngoài việc tăng cường thực hiện công tác CCHC, Lãnh đạo Văn phòng thường xuyên chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị nghiên cứu, đưa ra các giải pháp, sáng kiến nhằm đẩy mạnh công tác CCHC của Văn phòng nói riêng và của tỉnh nói chung và được các cấp các ngành công nhận, cụ thể như sau:

- Đối với sáng kiến do Bộ Nội vụ công nhận:

+ Năm 2022: Gồm có 02 sáng kiến được công nhận chấm điểm PAIN DEX năm 2022 (1. Xây dựng, triển khai phần mềm di động (AppMobi) Hệ thống thông tin Một cửa điện tử, Cổng DVC tỉnh Quảng Trị, hoạt động trên hệ điều hành Android và IOS; hỗ trợ người dân, tổ chức nộp hồ sơ, tra cứu TTHC, hỗ trợ công chức, viên chức thực hiện TN&TKQ giải quyết hồ sơ TTHC; 2. Triển khai thu phí, lệ phí tập trung trong giải quyết TTHC bằng biên lai điện tử tại các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh (thay thế toàn bộ các biên lai giấy, tích hợp vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử, Cổng DVC tỉnh Quảng Trị)).

+ Năm 2023: Gồm có 02 sáng kiến được công nhận chấm điểm PAIN DEX năm 2023 (1. Kết nối, tích hợp Chữ ký số VNPT-CA, Viettel-CA và chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ lên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh phục vụ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến và phục vụ các hoạt động tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng;

2. Triển khai thanh toán không dùng tiền mặt đối với toàn bộ thủ tục hành chính có phí, lệ phí theo sự chỉ đạo của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức/cá nhân khi thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC tỉnh, Cổng DVC quốc gia và Cổng thanh toán quốc gia).

- Đối với sáng kiến cấp tỉnh:

+ Năm 2022: Gồm 08 sáng kiến được công nhận tại Quyết định số 1338/QĐ-UBND ngày 19/5/2022 của UBND tỉnh về công nhận đề tài, sáng kiến, giải pháp cấp tỉnh.

+ Năm 2023: Gồm 04 sáng kiến được công nhận tại Quyết định số 1091/QĐ-UBND ngày 29/5/2023 của UBND tỉnh về công nhận đề tài, sáng kiến, giải pháp cấp tỉnh (đợt 1/2023).

Hàng năm, việc đánh giá, bình xét thi đua của CCVC trong Văn phòng, ngoài thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao, nhiệm vụ CCHC là một nội dung quan trọng được Văn phòng đưa vào áp dụng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ cũng như bình xét thi đua hàng năm. Trong đó, liên quan đến công tác thi đua, năm 2022 Văn phòng UBND tỉnh được Thủ tướng Chính phủ tặng Cờ thi đua tại Quyết định số 721/QĐ-TTg ngày 20/6/2023; và nhiều tập thể, cá nhân được Chủ tịch UBND tỉnh tặng Bằng khen về thành tích công tác năm 2022 tại Quyết định số 77/QĐ-UBND ngày 13/01/2023; tặng danh hiệu Chiến sỹ thi đua cấp tỉnh về thành tích tiêu biểu trong công tác từ năm 2020 đến 2022 tại Quyết định số 1279/QĐ-UBND ngày 20/6/2023.

## **II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC MỤC TIÊU CỦA NGHỊ QUYẾT**

*(Đánh giá chi tiết các mục tiêu của Nghị quyết về cải cách hành chính của tỉnh giao Văn phòng UBND tỉnh phụ trách theo Quyết định số 701/QĐ-UBND ngày 03/3/2022 về việc phân công thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh Quảng Trị, giai đoạn 2021-2030 tại Phụ lục đính kèm)*

## **III. KẾT QUẢ TRIỂN KHAI THỰC HIỆN NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU CỦA NGHỊ QUYẾT**

### **1. Nâng cao hiệu quả cải cách thể chế**

#### **1.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được**

Thường xuyên tổ chức rà soát, sửa đổi, ban hành các quy định, nội quy, quy chế trong hoạt động của Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 18/QĐ-VP ngày 08/3/2023 về việc ban hành Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh; Quyết định số 869/QĐ-VP ngày 30/12/2021 về việc ban hành Quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh Quảng Trị; Quyết định số 168/QĐ-VP ngày 06/4/2021 của Văn phòng UBND tỉnh về Quy chế tiếp nhận, xử lý, phát hành và quản lý văn bản tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị; Quyết định số 589/QĐ-VP ngày 11/11/2022 của Văn phòng UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế đánh giá, xếp loại chất lượng công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị trực thuộc Văn phòng*

*UBND tỉnh; Quyết định số 393/QĐ-VP ngày 23/07/2021 về việc ban hành định mức tiêu hao nhiên liệu xe ô tô của Văn phòng UBND tỉnh; Quyết định số 676/QĐ-VP ngày 31/12/2020 về việc ban hành Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công tại Văn phòng UBND tỉnh...)*

Tổ chức xây dựng, tổng hợp, tham mưu trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 11/2023/QĐ-UBND ngày 06/6/2023 thay thế Quyết định số 25/2021/QĐ-UBND ngày 18/10/2021 của UBND tỉnh về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng UBND tỉnh;

Xây dựng Đề án, tham mưu, trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1068/QĐ-UBND ngày 19/5/2023 của UBND tỉnh về việc Thành lập Cổng Thông tin điện tử tỉnh trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Tin học tỉnh;

Xây dựng Đề án “Thực hiện thí điểm giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI đảm nhận một số việc trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC thay CCVC của một số sở, ban, ngành tại Trung tâm PVHCC tỉnh”. Hiện nay Đề án đang hoàn thiện để trình UBND tỉnh phê duyệt.

## **1.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

Trong thời gian qua, Luật và các văn bản QPPL có nhiều sự thay đổi trong khi công tác hướng dẫn thi hành của một số cơ quan hành chính các cấp chưa kịp thời dẫn đến công tác tổ chức, chỉ đạo triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đồng bộ và nhất quán theo chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, dẫn đến chậm được triển khai thực hiện.

## **2. Thực hiện đồng bộ, quyết liệt, hiệu quả cải cách thủ tục hành chính, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp**

### **2.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được**

#### **2.1.1. Đối với nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính của Văn phòng UBND tỉnh:**

Về công bố công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng UBND tỉnh: Văn phòng UBND tỉnh không có danh mục bộ thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý mà chỉ thực hiện tiếp nhận giải quyết hồ sơ liên thông của các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh;

Về công tác tiếp nhận giải quyết hồ sơ liên thông từ ngày 15/11/2021 đến 14/10/2023: Văn phòng UBND tỉnh đã tiếp nhận 1.860 hồ sơ liên thông trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (*Tiếp nhận mới 1.833 hồ sơ; tồn đầu kỳ 27 hồ sơ*), trong đó đã giải quyết 1.839 hồ sơ (giải quyết đúng và trước hạn 1.669 hồ sơ, quá hạn 170 hồ sơ); đang giải quyết 21 hồ sơ.

#### **2.1.2. Đối với nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính của tỉnh:**

*Thứ nhất, tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh*

Tham mưu UBND tỉnh thực hiện hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và đã

kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP. Hiện nay, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đã được triển khai dùng chung, đồng bộ từ cấp tỉnh đến cấp huyện và cấp xã. Tính đến tháng 10 năm 2023, đã có 157 đơn vị, địa phương trong toàn tỉnh (bao gồm 23 đơn vị cấp Sở ngành, 9 huyện, thành phố, thị xã, và 125 xã, phường, thị trấn) khai thác sử dụng Hệ thống, với hơn 4.718 tài khoản người dùng cán bộ và 20.729 tài khoản người dùng là công dân, doanh nghiệp.

Từ ngày 15/11/2021 đến ngày 14/10/2023, tổng hồ sơ tiếp nhận giải quyết trên toàn tỉnh là 713.973 hồ sơ, trong đó, có 646.524 hồ sơ được giải quyết trước hạn; 28.393 hồ sơ đúng hạn; 26.748 hồ sơ đã giải quyết quá hạn.

Các cơ quan hành chính nhà nước ở 3 cấp đã thực hiện số hoá thành phần hồ sơ đạt tỷ lệ 67,50%; số hoá kết quả đạt tỷ lệ 86,4%. Đối với tình hình số hóa kết quả điện tử theo hồ sơ TTHC được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC toàn tỉnh như sau: cấp tỉnh đạt 53,52% với 108.999 hồ sơ có đính kèm tệp tin kết quả trên tổng số 203.650 hồ sơ đã giải quyết; cấp huyện đạt 61,69% với 22.543 hồ sơ có đính kèm tệp tin kết quả trên tổng số 36.541 hồ sơ đã giải quyết; cấp xã đạt 98,9%, với 201.884 hồ sơ có đính kèm tệp tin kết quả trên tổng số 204.052 hồ sơ đã giải quyết.

Đối với tiêu chí 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý, hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh chưa được xây dựng, bổ sung chức năng Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức nên chưa triển khai được tái sử dụng dữ liệu thông tin, giấy tờ hồ sơ TTHC.

*Thứ hai, tình hình triển khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công tỉnh*

Đến nay, 100% thủ tục hành chính của tỉnh có đủ điều kiện, được cung cấp DVC trực tuyến toàn trình. Đã tích hợp trên Cổng Dịch vụ công tỉnh 946 dịch vụ công trực tuyến toàn trình và 745 dịch vụ công trực tuyến một phần; tiến hành đăng ký triển khai tích hợp công khai 1.126 dịch vụ công trực tuyến của tỉnh lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia – đạt 66,59%. Trong đó: có 907 DVCTT toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trên tổng số 946 DVCTT toàn trình triển khai trên Cổng DVC tỉnh, đạt tỷ lệ tích hợp là 95,88%.

Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến của các dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 15,67% trên tổng số hồ sơ toàn bộ các TTHC và đạt 72,05% trên tổng số hồ sơ các dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

*Thứ ba, tình hình triển khai thanh toán trực tuyến hồ sơ TTHC*

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã thực hiện các giải pháp kỹ thuật giúp tất cả các hồ sơ TTHC (được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh) có thể thực hiện thanh toán trực tuyến thông qua Cổng thanh toán quốc gia. Trung tâm đã thực hiện tích hợp 460 TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài

chính triển khai thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia, đạt tỷ lệ 83,94%. Năm 2022, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến toàn tỉnh đạt 0,81%, với 2.565 hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số 313.054 hồ sơ có quy định NVTC. Trong 10 tháng đầu năm 2023, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến toàn tỉnh đạt 15,6%, với 36.438 hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số 197.185 hồ sơ có quy định NVTC.

*Thứ tư, về công bố, công khai thủ tục hành chính:*

Trong 2 năm, Văn phòng UBND tỉnh đã phối hợp với các sở, ban ngành trình UBND tỉnh đã ban hành 70 Quyết định công bố danh mục TTHC; kịp thời và nhập, đăng tải công khai TTHC vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sau khi công bố. 100% thủ tục hành chính do UBND tỉnh công bố được niêm yết công khai tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn toàn tỉnh; phê duyệt 100% quy trình nội bộ giải quyết TTHC mới ban hành hoặc có điều chỉnh, sửa đổi về quy trình giải quyết; thực hiện số hóa tất cả các quy trình để thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

*Thứ năm, về rà soát, thống kê, công bố TTHC nội bộ của tỉnh:*

Thực hiện Kế hoạch số 198/KH-UBND ngày 31/10/2022 của UBND tỉnh, qua kết quả rà soát, thống kê, tỉnh đã ban hành Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 30/10/2023 về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ của tỉnh Quảng Trị; công bố 47 TTHC nội bộ của một số ngành, lĩnh vực có TTHC nội bộ, đạt hơn 90% TTHC nội bộ của tỉnh.

*Thứ sáu, về rà soát, đơn giản hóa TTHC:*

Qua kết quả rà soát, báo cáo của các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2569/QĐ-UBND ngày 30/9/2022 và Quyết định số 2202/QĐ-UBND ngày 22/9/2023 về thông qua phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; kiến nghị đề xuất đơn giản hóa thành phần hồ sơ, cắt giảm thời hạn giải quyết của 34 thủ tục hành chính; trong đó, đề xuất cắt giảm thời hạn giải quyết đối với 31 thủ tục hành chính; đơn giản hóa thành phần hồ sơ đối với 9 TTHC; bãi bỏ 5 thủ tục; cắt giảm được từ 8,3% đến 50% chi phí thực hiện TTHC.

*Thứ bảy, về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị:*

Qua 02 năm thực hiện Nghị quyết, tỉnh Quảng Trị đã tiếp nhận được 93 phản ánh kiến nghị trên Hệ thống Cổng Dịch vụ công Quốc gia, trong đó: 26 phản ánh kiến nghị được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền xử lý và hoàn thành, trả kết quả cho người dân; 67 phản ánh kiến nghị được Văn phòng UBND tỉnh xử lý trực tiếp, trả lại theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân hoặc trả lại do không thuộc thẩm quyền giải quyết, phản ánh không đúng quy định, cần bổ sung thông tin; đồng thời hướng dẫn người dân gửi phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hoặc gửi lại phản ánh trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

*Thứ tám, về mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính:*

Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt 98%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt trên 95%.

## **2.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

Công tác lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện công tác cải cách thủ tục hành chính tại một số đơn vị, địa phương vẫn chưa thật sự quyết liệt, công chức tham mưu về công tác cải cách thủ tục hành chính của một số đơn vị chưa có kinh nghiệm; việc thực hiện các nhiệm vụ chuyển đổi số, số hoá các tài liệu, hồ sơ... gắn với công tác cải cách hành chính chưa kịp thời và đồng bộ.

Công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến ở một số cơ quan, đơn vị cơ sở chưa thực sự hiệu quả; việc hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho người dân, tổ chức và doanh nghiệp chưa được thường xuyên; trình độ dân trí còn thấp nên người dân chưa mặn mà với việc nộp hồ sơ trực tuyến. Nhiều người dân và doanh nghiệp chưa biết và chưa thực sự quan tâm nhiều đến các DVC trực tuyến; thói quen dùng giấy tờ, trình độ và điều kiện trang thiết bị, điều kiện sử dụng thiết bị CNTT của người dân, kiến thức CNTT của người dân còn chưa đồng đều; nhiều người dân còn chưa được tiếp xúc với máy tính, internet, đặc biệt là khu vực nông thôn còn rất nhiều hạn chế, gây khó khăn trong việc tiếp cận các DVC trực tuyến.

Cơ sở vật chất phục vụ tại bộ phận 1 cửa còn hạn chế chưa đáp ứng được yêu cầu Chính phủ.

Việc thanh toán điện tử khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia có một số bất cập như: Chưa đáp ứng được yêu cầu về hoàn trả phí, đối soát phí, lệ phí; người dân chậm hoặc không nhận được trạng thái thông báo đã thanh toán thành công mặc dù đã thanh toán phí; việc thanh toán trực tuyến chỉ thực hiện được với tài khoản thanh toán của cá nhân, chưa cho phép doanh nghiệp thanh toán và chưa có nhiều lựa chọn các ngân hàng trung gian thanh toán hoặc phương thức thanh toán khác...gây chậm trễ đến quá trình xử lý, trả kết quả giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến...

## **3. Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước, xây dựng chính quyền tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả**

### **3.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được**

Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức sắp xếp cơ cấu tổ chức bộ máy; trình UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1516/QĐ-UBND ngày 15/6/2021 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Đề án sắp xếp, cơ cấu tổ chức bộ máy của Văn phòng UBND tỉnh, đến nay cơ cấu tổ chức của Văn phòng cơ bản phù hợp với yêu cầu của Chính phủ.

Trình UBND tỉnh thành lập Cổng Thông tin điện tử tỉnh trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Tin học tỉnh. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc xây dựng, trình UBND



tỉnh ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các đơn vị trực thuộc.

Hoàn thành công tác rà soát, điều chỉnh, bổ sung quy hoạch giai đoạn 2021-2026, xây dựng quy hoạch giai đoạn 2026-2031 đối với các chức danh Lãnh đạo cấp Phòng, Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh theo Công văn số 139-CV/BCSD ngày 23/5/2022 của Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh, Kế hoạch số 264/KH-VP ngày 31/5/2022 của Văn phòng UBND tỉnh.

Đề nghị Sở Nội vụ, các cấp có thẩm quyền bổ sung biên chế hành chính, số người làm việc đảm bảo để thực hiện nhiệm vụ. Thường xuyên tổ chức rà soát, đề nghị luân chuyển, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại một số vị trí, chức danh của bộ máy tổ chức Văn phòng UBND tỉnh. Tham mưu công tác xét nâng bậc lương thường xuyên và đột xuất cho CCVC đảm bảo đúng quy định.

### **3.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

Hiện nay, do thực hiện nhiệm vụ tinh giản biên chế, dẫn đến thiếu hụt biên chế để thực hiện nhiệm vụ, một số phòng, ban, đơn vị chưa đảm bảo số lượng biên chế theo cơ cấu tổ chức và vị trí việc làm đã được phê duyệt, nhiều vị trí phải kiêm nhiệm nhiều công việc khác nhau tạo ra áp lực không nhỏ cho đội ngũ công chức, viên chức và ảnh hưởng đến chất lượng công việc.

## **4. Cải cách chế độ công vụ, xây dựng nền công vụ chuyên nghiệp, trách nhiệm, năng động và sáng tạo**

### **4.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được**

Thực hiện Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng CCVC hàng năm của UBND tỉnh, Văn phòng đã xây dựng chương trình, kế hoạch, các nội dung liên quan và các điều kiện cần thiết để tổ chức các lớp bồi dưỡng tập huấn cho CCVC các cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo yêu cầu. Cử CCVC tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng do các cấp, các ngành tổ chức theo đúng đối tượng, tiêu chuẩn quy định. Ngoài ra, nhiều CCVC tự túc tham gia bồi dưỡng, học tập khác để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Xây dựng và ban hành Quy chế nâng bậc lương thường xuyên, nâng bậc lương trước thời hạn đối với công chức, viên chức và người lao động tại Văn phòng UBND tỉnh (*Quyết định số 127/QĐ-VP ngày 15/3/2022*).

Thực hiện tốt đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của CCVC; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; phát huy trách nhiệm của người đứng đầu trong việc nêu gương và chỉ đạo, triển khai thực hiện nhiệm vụ. Hàng năm, ban hành và chỉ đạo tổ chức thực hiện tốt Kế hoạch công tác dân vận chính quyền; Kế hoạch thực hiện Đề án Văn hóa công vụ; Kế hoạch công tác pháp chế; Kế hoạch công tác đào tạo, bồi dưỡng năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh...

Thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo vị trí việc làm, biên chế công chức và số người làm việc của Văn phòng; báo cáo và xây dựng kế hoạch về công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức hàng năm theo quy định.

### **4.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: (Không)**

## **5. Nâng cao hiệu quả cải cách tài chính công**

### **5.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được:**

Thực hiện nghiêm túc quy chế chi tiêu nội bộ; quy chế thăm, viếng của Văn phòng UBND tỉnh; Tăng cường thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phát hiện, xử lý vụ việc, vụ án tham nhũng; Hàng năm, ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch công tác phòng chống tham nhũng; Kế hoạch thực hiện thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; Kế hoạch thực hiện Quy chế dân chủ cơ sở của Văn phòng UBND tỉnh...

Chỉ đạo bộ phận Kế toán thực hiện công khai tài chính theo đúng quy định; tuân thủ thực hiện tốt các chế độ, định mức, tiêu chuẩn trong quản lý, sử dụng ngân sách Nhà nước, sử dụng tài sản công theo quy định hiện hành và phù hợp điều kiện thực tế tại đơn vị. Thực hiện chế độ báo cáo, đánh giá tình hình thực hiện tiêu chuẩn định mức sử dụng máy móc, thiết bị chuyên dùng tại Văn phòng.

Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo về kết quả thực hiện Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17/10/2005 và Nghị định số 117/2013/NĐ-CP ngày 07/10/2013 của Chính phủ. Phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng phương án tự chủ tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Văn phòng giai đoạn 2023 - 2025 tham mưu, trình UBND tỉnh phê duyệt.

### **5.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: (Không)**

## **6. Xây dựng và phát triển Chính quyền điện tử và đô thị thông minh**

### **6.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được:**

Hàng năm, xây dựng và ban hành kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin và kế hoạch nâng cao chỉ số chuyển đổi số tại Văn phòng UBND tỉnh;

Duy trì, vận hành, đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu Cổng thông tin điện tử tỉnh và các trang thông tin điện tử thành phần, hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc, hệ thống thông tin báo cáo tỉnh, hệ thống thư điện tử công vụ tỉnh, phần mềm theo dõi thực hiện nhiệm vụ Chính phủ giao, phần mềm theo dõi thực hiện nhiệm vụ UBND tỉnh giao, hệ thống hội nghị trực tuyến và các hệ thống, phần mềm dùng chung được giao quản lý khác...;

Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc đã được triển khai ứng dụng trên phạm vi toàn tỉnh với hơn 12.575 tài khoản người dùng được cấu hình trên hệ thống; 90% hồ sơ công việc tại cấp tỉnh, 80% hồ sơ công việc tại cấp huyện, 60% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước). Bên cạnh đó, hệ thống cũng đã thực hiện việc kết nối liên thông gửi nhận văn bản điện tử trên trực liên thông văn bản quốc gia.

Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh đã kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ và hệ thống IOC tỉnh; các đơn vị, địa phương đã thực hiện cập nhật dữ liệu báo cáo lên hệ thống theo quy định.

Tăng cường ứng dụng hệ thống Theo dõi thực hiện nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao nhằm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các đơn vị,

đại phương thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao. Từ năm 2022 đến 14/10/2023 tổng số nhiệm vụ đã giao là 11.712 nhiệm vụ (trong đó: đã hoàn thành 9.820 nhiệm vụ, quá hạn 23 nhiệm vụ và đang thực hiện 1.869 nhiệm vụ);

Tiếp tục theo dõi và cập nhật đầy đủ kết quả thực hiện nhiệm vụ lên Hệ thống theo dõi thực hiện nhiệm vụ Chính phủ giao với tổng số là 311 nhiệm vụ, trong đó đã hoàn thành 179 nhiệm vụ, đang thực hiện 132 nhiệm vụ;

Hệ thống hội nghị trực tuyến được triển khai, kết nối liên thông 4 cấp từ Trung ương về đến 100% cấp xã;

Triển khai hiệu quả hệ thống thư điện tử công vụ tỉnh. Đến nay, hệ thống được nâng cấp và triển khai đồng bộ tại tất cả các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh với tổng số tài khoản thư điện tử đã cấp gần 37.000 tài khoản. Việc triển khai ứng dụng hệ thống giúp tiết kiệm được nhiều kinh phí, thời gian trong trao đổi thông tin; mỗi CBCVC chỉ cần sử dụng một tài khoản và mật khẩu thư điện tử được cấp là có thể làm việc với nhiều phần mềm, CSDL khác nhau;

Bên cạnh đó, nhiều hệ thống phần mềm khác cũng được xây dựng, duy trì và triển khai ứng dụng hiệu quả như: phần mềm chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính, hệ thống tra cứu văn bản chỉ đạo điều hành của tỉnh và của các đơn vị, địa phương trong tỉnh, phần mềm theo dõi thời gian xử lý văn bản...

## **6.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: (Không)**

## **7. Duy trì, cải thiện chỉ số Cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX), Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI)**

### **7.1. Kết quả chủ yếu đã đạt được:**

Đề cải thiện điểm số và thứ hạng chỉ số cải cách hành chính của Văn phòng UBND tỉnh so với những năm trước, Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức đánh giá kết quả đã đạt được, những khó khăn, hạn chế của năm trước và đề ra các giải pháp khắc phục cho những năm tiếp theo, đồng thời ban hành các văn bản chỉ đạo về việc cải thiện, nâng cao chỉ số CCHC (*Công văn số 126/VP-HCTC ngày 11/3/2022 về triển khai thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh cải cách hành chính tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021-2025; Chương trình hành động số 34/CTr- UBND ngày 15/12/2021 của UBND tỉnh Quảng Trị về việc thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU; Công văn số 204/VP-HCTC ngày 26/4/2022 về việc Cải thiện, nâng cao chỉ số CCHC năm 2022; Kế hoạch số 100/KH-VP ngày 22/02/2022 về công tác CCHC giai đoạn 2021-2025 định hướng đến năm 2030; Công văn số 241/VP-HCTC ngày 17/5/2023 về việc đề xuất nội dung cam kết về cải thiện các Chỉ số PAR Index, PAPI, SIPAS năm 2023; Kế hoạch số 248/KH-VP ngày 22/5/2023 về việc đánh giá, khắc phục những tồn tại, hạn chế của các Chỉ số PAR INDEX, PAPI, SIPAS năm 2022 và các giải pháp duy trì, nâng cao chất lượng các Chỉ số năm 2023; Công văn số 441/VP-HCTC ngày 28/8/2023 về việc triển khai thực hiện Bản cam kết nâng cao các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS, PAPI năm 2023; Kế hoạch số 481/KH-VP ngày*

12/9/2023 về việc thực hiện các giải pháp cải thiện, nâng cao các Chỉ số PAR INDEX, SIPAS và PAPI trên địa bàn tỉnh Quảng Trị đến năm 2025 theo Nghị quyết số 02-NQ/BCSD của Ban Cán sự Đảng UBND tỉnh và Kế hoạch công tác CCHC, tuyên truyền CCHC hàng năm...) qua đó để chỉ đạo, tuyên truyền, quán triệt nâng cao nhận thức của CCVC động bám sát nội dung, ý nghĩa, mục đích và tầm quan trọng của cải cách hành chính để triển khai thực hiện nhằm nâng cao các chỉ số đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh và nhiệm vụ được giao;

Tham mưu UBND tỉnh ban hành các văn bản chỉ đạo về rà soát, cắt giảm quy định, phân cấp giải quyết TTHC, đơn giản hóa TTHC nội bộ để cải thiện môi trường kinh doanh, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp; đẩy mạnh việc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng DVC quốc gia; cải cách thủ tục hành chính;

Phối hợp với các đơn vị thực hiện in niêm yết công khai kịp thời, đầy đủ số lượng, nội dung TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh giúp người dân có thể tra cứu TTHC nhánh chóng, thuận lợi; bố trí, trang bị đầy đủ máy móc, thiết bị để hỗ trợ người dân và công chức, viên chức trong giải quyết TTHC cũng như số hoá hồ sơ thủ tục hành chính;

Văn phòng UBND tỉnh đã trình UBND tỉnh phê duyệt văn kiện dự án “Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số trong tiến trình xây dựng Chính quyền số tại các xã A Bung, Ba Lòng, Hướng Hiệp, Mò Ó trên địa bàn huyện Đakrông, tỉnh Quảng Trị” do UNDP tài trợ;

Phối hợp với Tỉnh đoàn Quảng Trị triển khai tổ chức tập huấn về ứng dụng Cổng Dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC cho 500 đoàn viên, thanh niên các Tổ công nghệ số trên toàn tỉnh trong chương trình Ngày tuổi trẻ với chuyển đổi số, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến và Bí thư, Phó Bí thư Đoàn cơ sở các xã, thị trấn thuộc huyện Hải Lăng, Đoàn trưởng THPT và Đoàn viên thanh niên xã Hải An, huyện Hải Lăng. Phối hợp với Chi đoàn Sở Tư pháp thực hiện hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức thực hiện thao tác đối với thủ tục cấp lý lịch tư pháp ở mức độ toàn trình; Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức hội nghị tập huấn dịch vụ công trực tuyến ngành Giáo dục và Đào tạo năm học 2022-2023;

Chỉ đạo Ban tiếp công dân tỉnh phối hợp với các cơ quan liên quan để tham mưu Lãnh đạo tỉnh trong công tác tiếp công dân theo định kỳ và đột xuất đảm bảo quy định;

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC gắn với chuyển đổi số dịch vụ công trên địa bàn tỉnh;

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện tái cấu trúc quy trình, rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; công khai các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh và trên fanpage, zalo của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; tuyên truyền hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến

và thanh toán phí, lệ phí trên công thanh toán quốc gia.

## **7.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân: (Không)**

# **IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG CÔNG TÁC CCHC SAU 02 NĂM THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT**

## **1. Ưu điểm**

Thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Tỉnh ủy Quảng Trị; Chương trình hành động số 34/CTr-UBND ngày 15/12/2021 của UBND tỉnh thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Tỉnh ủy về đẩy mạnh CCHC tỉnh Quảng Trị giai đoạn 2021-2025 một cách đồng bộ, hiệu quả. Văn phòng UBND tỉnh đã kịp thời ban hành các văn bản chỉ đạo thực hiện các mục tiêu của Nghị quyết đề ra, đồng thời tăng cường các giải pháp nhằm tháo gỡ những khó khăn vướng mắc trong những năm qua, đẩy mạnh thực hiện nhiệm vụ trong những năm tiếp theo, qua đó đã giúp cơ quan Văn phòng đã có những chuyển biến tích cực trong công tác CCHC.

## **2. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân**

- Hiện nay, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã được UBND tỉnh bố trí trụ sở để hoạt động (*trụ sở của BHXH TP Đông Hà*), tuy nhiên do không gian của trụ sở hiện tại không phù hợp với mô hình hoạt động của Trung tâm, mặt khác kinh phí cải tạo, sửa chữa chưa được bố trí. Trong khi đó Trung tâm đang thuê trụ sở để hoạt động, mặt bằng và khuôn viên cũng không đảm bảo nên đã gây ra những khó khăn bất cập trong quá trình tiếp đón người dân và tổ chức đến giao dịch hồ sơ TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Nhu cầu tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên toàn tỉnh lớn, xu hướng cần phải đáp ứng việc người dân, doanh nghiệp truy cập để nộp hồ sơ trực tuyến, đồng thời phải thực hiện liên thông với nhiều cơ sở dữ liệu, phần mềm khác nhau để phục vụ tích hợp, chia sẻ dữ liệu theo quy định. Nhưng hiện nay, Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chưa đáp ứng các yêu cầu truy cập và sử dụng trên toàn tỉnh, chưa đáp ứng được dữ liệu lớn với hiệu suất sử dụng, kết nối chia sẻ dữ liệu ở cường độ cao. (*Chưa đáp ứng các chức năng theo các quy định, như Khung kiến trúc chính quyền điện tử phiên bản 2.0 theo Quyết định số 2926/QĐ-UBND ngày 7/10/2021 của UBND tỉnh, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ, Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ, Công văn số 9318/VPCP-KSTT ngày 21/12/2021 của Văn phòng Chính phủ, Công văn số 1552/BTTTT-THH ngày 26/4/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông... Chưa đảm bảo được việc đồng bộ, chia sẻ dữ liệu với các Hệ thống CSDL khác theo thời gian thực. Quá trình đồng bộ, chia sẻ dữ liệu chủ yếu thiết lập ngoài giờ hành chính, để không ảnh hưởng đến các chức năng chính của Phần mềm Một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh khi người dùng thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính; chưa đáp ứng đầy đủ về an toàn bảo mật, an toàn dữ liệu đối với hệ thống thông tin cấp độ 3 theo quy định tại Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12/08/2022 về hướng dẫn đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ của Bộ thông tin và Truyền thông.*)

Giữa năm 2022 và năm 2023, các cơ quan, đơn vị trong toàn tỉnh bắt đầu triển khai mạnh việc số hoá, đính kèm thành phần hồ sơ, kết quả TTHC trên Hệ thống, nên tài nguyên Hệ thống sử dụng bắt đầu có tình trạng quá tải (trên 90%). Việc số hoá kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng dữ liệu số hoá chưa đáp ứng theo đúng quy định, do Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chưa có kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

Việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu và tái sử dụng dữ liệu không đảm bảo an toàn, do chưa có sự quản lý theo quy định về “định danh, xác thực điện tử”; chưa tích hợp các danh mục dùng chung (cơ quan, đơn vị, mã ngành, lĩnh vực, mã kết quả thủ tục hành chính...) của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Tại Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27/10/2023 của Thủ tướng Chính phủ ban hành về việc tiếp tục đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp. Theo đó, Thủ tướng Chính phủ đã yêu cầu trước ngày 15/12/2023, các địa phương phải hoàn thành việc kết nối Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVC quốc gia. Tuy nhiên, hiện nay Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh chưa hoàn thành thủ tục nâng cấp, nên vẫn chưa có kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân để thực hiện theo quy định.

Việc cung cấp kết quả điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của một số đơn vị, địa phương chưa được ký số, phát hành theo quy định về công tác văn thư.

- Nhiều người dân và doanh nghiệp chưa biết và chưa thực sự quan tâm nhiều đến các DVCTT của các cơ quan nhà nước; thói quen dùng giấy tờ, trình độ và điều kiện trang thiết bị, điều kiện sử dụng thiết bị CNTT của người dân, kiến thức CNTT của người dân còn chưa đồng đều; nhiều người dân còn chưa được tiếp xúc với máy tính, internet, đặc biệt là khu vực nông thôn còn rất nhiều hạn chế, gây khó khăn trong việc tiếp cận các DVCTT; chưa được tuyên truyền, hướng dẫn về thanh toán trực tuyến, nên tỷ lệ phát sinh toàn tỉnh vẫn còn thấp, chưa đạt tỷ lệ theo quy định.

### **3. Những bài học kinh nghiệm trong triển khai cải cách hành chính**

Trong thời gian qua, nhiệm vụ CCHC đã được các cấp, các ngành chỉ đạo mạnh mẽ nhằm nâng cao các chỉ số CCHC của tỉnh; chỉ đạo tập trung đẩy mạnh nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, giữa công tác chỉ đạo điều hành nhiệm vụ CCHC cùng với việc đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và hạ tầng công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu chưa đồng bộ, dẫn đến việc nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác CCHC chưa đạt hiệu quả cao, gây ra một số khó khăn nhất định đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương, nhất là đối với các đơn vị được giao thực hiện nhiệm vụ CCHC của tỉnh.

## **Phần thứ hai**

### **PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG THỜI GIAN TỚI**

#### **I. NHỮNG MỤC TIÊU CÒN LẠI**

- Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính cắt giảm ít nhất 25% thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định. Tỷ lệ số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn và trước hạn hàng năm đạt từ 99% trở lên. Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt 100%.

- 100% thủ tục hành chính của tỉnh có đủ điều kiện, được cung cấp trực tuyến toàn trình; trong số đó, ít nhất 80% thủ tục hành chính được tích hợp, cung cấp trên cổng Dịch vụ công quốc gia. 100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình được cung cấp trên nhiều phương tiện khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động.

- Mức độ hài lòng của tổ chức, doanh nghiệp và người dân về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90%; mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ y tế, giáo dục công lập đạt tối thiểu 85%.

#### **II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM**

- Tiếp tục nâng cao chất lượng giải quyết TTHC bằng cơ chế một cửa, một cửa liên thông, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cải thiện môi trường đầu tư, sản xuất kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, phục vụ phát triển kinh tế-xã hội ở địa phương.

- Tập trung cải cách TTHC trên tất cả các lĩnh vực, đặc biệt là lĩnh vực đất đai, đầu tư, xây dựng, môi trường, tư pháp; Thực hiện có hiệu quả công tác kiểm soát TTHC; Rà soát, trình cấp có thẩm quyền về đơn giản hóa TTHC, loại bỏ các thủ tục rườm rà, chồng chéo dễ bị lợi dụng để tham nhũng, gây khó khăn cho người dân, tổ chức; tích hợp, cắt giảm mạnh các mẫu đơn, tờ khai và các giấy tờ không cần thiết hoặc có nội dung thông tin trùng lặp trên cơ sở ứng dụng các công nghệ số và các cơ sở dữ liệu sẵn có. Rà soát, đơn giản hóa các thủ tục hành chính nội bộ giữa các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trên cơ sở liên thông điện tử và tái sử dụng dữ liệu để xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm. Kiên quyết chưa đưa vào xây dựng, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với thủ tục hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông chưa có phương án cấu trúc lại và đơn giản hóa quy trình hoặc không phát sinh hồ sơ trong ba năm gần nhất; rà soát, tạm dừng cung cấp và nhanh chóng đầu tư nâng cấp, hoàn thiện đối với dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng được mức độ dịch vụ đã công bố, chưa thông suốt và đơn giản, thuận lợi, giảm thời gian, chi phí thực hiện hơn so với thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính.

- Thường xuyên, kịp thời cập nhật, công khai thủ tục hành chính dưới nhiều hình thức khác nhau, tạo thuận lợi cho người dân, tổ chức tìm hiểu và thực hiện.

Vận hành và khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Kết nối, chia sẻ dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và đăng ký doanh nghiệp, các Cơ sở dữ liệu quốc gia và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng thanh toán quốc gia với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh phục vụ xác thực, định danh và cắt giảm, tái sử dụng các kết quả TTHC, đơn giản hóa hồ sơ, giấy tờ công dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp. Đổi mới các hình thức công khai thủ tục hành chính, nghiên cứu hình thức sơ đồ hóa quy trình các bước thực hiện thủ tục hành chính để doanh nghiệp dễ hiểu, dễ tiếp cận.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ số để cải tiến mọi quy trình, thủ tục của các cơ quan hành chính. Giải quyết TTHC trên môi trường điện tử (bao gồm cả giải quyết TTHC không theo địa giới hành chính); chuẩn hóa, điện tử hóa quy trình nghiệp vụ xử lý hồ sơ; trao đổi trên môi trường mạng; số hóa kết quả TTHC.

- Vận hành và khai thác có hiệu quả Cơ sở dữ liệu TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan ngành dọc và cơ quan chuyên môn trong giải quyết TTHC.

- Xây dựng, ban hành danh mục, quy trình thủ tục hành chính thực hiện liên thông trong nội bộ cơ quan hành chính cấp tỉnh, cấp huyện; đảm bảo rõ thời gian, rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trong từng bước của quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các cơ quan ngành dọc và cơ quan chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính. Làm rõ trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan trong việc thực hiện thủ tục hành chính, nhất là các thủ tục hành chính liên thông.

- Tiếp tục đổi mới phương thức hoạt động, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ của Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã cho phù hợp với lộ trình, yêu cầu xây dựng chính quyền số, thành phố thông minh. Tiếp tục thực hiện việc người dân, doanh nghiệp chấm điểm M-Score tại các cơ sở y tế công lập và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Thực hiện cải cách toàn diện công tác quản lý, kiểm tra chuyên ngành và kết nối Cơ chế quốc gia, Cơ chế một cửa ASEAN.

- Xây dựng Đề án nâng cấp về cơ sở vật chất và trang thiết bị đối với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại UBND cấp xã, nhất là đối với các xã mới sáp nhập, đảm bảo phù hợp với yêu cầu thực hiện chuyển đổi số để thực hiện chính quyền số; nghiên cứu đề xuất xây dựng Trung tâm hành chính tập trung của tỉnh.

- Tham mưu hiệu quả các nội dung, lĩnh vực phân cấp quản lý nhà nước về giải quyết TTHC theo quy định, trong đó chú trọng đẩy mạnh phân cấp trong giải quyết TTHC đảm bảo nguyên tắc quản lý ngành, lãnh thổ, không để tình trạng nhiều tầng, nấc, kéo dài thời gian giải quyết và gây những phiền, tiêu cực, phiền hà cho Nhân dân, theo hướng cấp nào sát cơ sở, sát Nhân dân nhất thì giao cho cấp đó giải quyết theo thẩm quyền đúng quy định.



- Hàng năm, lấy ý kiến nhận xét của các doanh nghiệp về mức độ hài lòng trong giải quyết các thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC.

- Tăng cường công tác tuyên truyền tới cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và người dân những kết quả đạt được về kinh tế xã hội, các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo điều hành, công tác CCHC... lên Cổng/ Trang thông tin điện tử; thực hiện nghiêm túc việc công khai minh bạch thông tin trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Trang thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh;

- Tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, tăng cường công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra giám sát, công tác đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng.

### **Phần thứ ba**

### **KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Kính đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo triển khai các nội dung sau:

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng, tham mưu công tác hướng dẫn đối với các văn bản quy định của Nhà nước đảm bảo tính khả thi và kịp thời cho các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện theo quy định.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, tham mưu, đề xuất phương án, đề án đẩy mạnh công tác CCHC cũng như việc đầu tư cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cũng như hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng thực hiện nhiệm vụ CCHC của cơ quan, đơn vị nói riêng và của tỉnh nói chung. Trong đó cần chú trọng đầu tư, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo thông suốt giữa các cấp chính quyền cũng như đáp ứng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong giao dịch hồ sơ TTHC.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương ngoài việc chỉ đạo Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến khi giao dịch hồ sơ TTHC, cần tăng cường phối hợp với các đơn vị thông tin, truyền thông trên đại bàn tỉnh để tuyên truyền và quảng bá hiệu quả về thực hiện dịch vụ công trực tuyến giúp người dân, doanh nghiệp hiểu rõ hơn về lợi ích mang lại từ việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có tầm ảnh hưởng không nhỏ đến nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh cũng là nơi tạo dựng hình ảnh của các cơ quan hành chính nhà nước đối với nhân dân. Hiện nay, lượt người dân, tổ chức đến tham gia giao dịch hồ sơ TTHC tại Trung tâm ngày càng nhiều, trong khi đó khuôn viên của Trung tâm (đang thuê) chật hẹp không đảm bảo việc đón tiếp và phục vụ nhân dân. Vì vậy, kính đề nghị UBND tỉnh bố trí kinh phí để cải tạo, sửa chữa lại trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công đã được UBND tỉnh bố trí (*Trụ sở của BHXH TP Đông Hà*) để đảm bảo Trung tâm đi vào hoạt động được thuận lợi.

- Bố trí kinh phí đào tạo, tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến để đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực

tuyển, thay đổi tư duy từ “*làm thay, làm hộ*” sang hỗ trợ, hướng dẫn để nâng cao kỹ năng số cho người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là Báo cáo sơ kết 2 năm thực hiện Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 và phương hướng, nhiệm vụ trong thời gian tới. Văn phòng UBND tỉnh gửi Sở Nội vụ tổng hợp./.

***Nơi nhận:***

- Sở Nội vụ;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Các phòng, ban, đơn vị;
- Lưu: VT, HC-TC(Ph).

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Nguyễn Cảnh Hưng**

## Phụ lục

**Đánh giá mức độ thực hiện các mục tiêu cụ thể theo Nghị quyết 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ và Nghị quyết số 01-NQ/TU ngày 04/11/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Quảng Trị do Văn phòng UBND tỉnh theo dõi**  
*(Số liệu đánh giá tính từ 15/11/2021 đến 14/10/2023)*

1. Tổng số chỉ tiêu: 21 chỉ tiêu.
2. Chỉ tiêu đã hoàn thành đến 14/10/2023: 04 chỉ tiêu.
3. Chỉ tiêu đã hoàn thành trong kỳ báo cáo và tiếp tục thực hiện (Chỉ tiêu thường xuyên): 08 chỉ tiêu.
4. Chỉ tiêu đang thực hiện: 09 chỉ tiêu.

STT	Các mục tiêu cụ thể đến năm 2025	Đánh giá mức độ hoàn thành đến 14/10/2023 (Đã hoàn thành, Đang thực hiện)	Thực trạng/Giải pháp <i>(Nêu rõ kết quả đạt được của cơ quan, đơn vị và đề xuất giải pháp đảm bảo hoàn thành mục tiêu vào năm 2025)</i>
<b>II</b>	<b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>		
1	100% TTHC cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, bao gồm TTHC của các cơ quan ngành dọc đã được phê duyệt theo Quyết định số 1291/QĐ/TTg ngày 07/10/2019 của Thủ tướng Chính phủ (trừ các TTHC đặc thù đã được phê duyệt thực hiện theo hình thức khác của cấp có thẩm quyền) được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và bộ phận một cửa, một cửa liên thông cấp huyện, cấp xã;	Nhiệm vụ thường xuyên, đã hoàn thành và tiếp tục thực hiện	100% TTHC được phê duyệt đã được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và bộ phận một cửa, một cửa liên thông cấp huyện, cấp xã (trừ các TTHC đặc thù đã được phê duyệt thực hiện theo hình thức khác của cấp có thẩm quyền). Trong 2 năm tỉnh đã ban hành 70 Quyết định công bố danh mục TTHC, quy định việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công và bộ phận một cửa, một cửa liên thông cấp huyện, cấp xã.
2	100% hồ sơ tiếp nhận được cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử của tỉnh	Nhiệm vụ thường xuyên, đã hoàn thành và tiếp tục thực hiện	100% hồ sơ tiếp nhận được cập nhật vào phần mềm một cửa điện tử của tỉnh

3	100% TTHC, danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh được công bố đầy đủ, kịp thời và nhập, đăng tải công khai TTHC vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sau khi công bố	Nhiệm vụ thường xuyên, đã hoàn thành và tiếp tục thực hiện	100% TTHC, danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh được công bố đầy đủ, kịp thời và nhập, đăng tải công khai TTHC vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sau khi công bố. Trong 2 năm tỉnh đã ban hành 70 Quyết định công bố danh mục TTHC và đã đồng bộ, công khai toàn bộ các TTHC trên cơ sở dữ liệu quốc gia
4	100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công, Cổng thông tin điện tử của tỉnh	Nhiệm vụ thường xuyên, đã hoàn thành và tiếp tục thực hiện	100% cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công tỉnh tại địa chỉ: <a href="https://dichvucong.quangtri.gov.vn">https://dichvucong.quangtri.gov.vn</a>
5	90% thủ tục hành chính nội bộ giữa cơ quan hành chính nhà nước được công bố, công khai và cập nhật kịp thời	Đã hoàn thành	Thực hiện Kế hoạch số 198/KH-UBND ngày 31/10/2022 của UBND tỉnh, qua kết quả rà soát, thống kê, tỉnh đã ban hành Quyết định số 587/QĐ-UBND ngày 30/10/2023 về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ của tỉnh Quảng Trị; công bố 47 TTHC nội bộ của một số ngành, lĩnh vực có TTHC nội bộ, đạt hơn 90% TTHC nội bộ của tỉnh
6	Năm 2022, số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt tỷ lệ tối thiểu tương ứng là 30%, 20%, 15%; các năm tiếp theo, mỗi năm tăng tối thiểu 20% đối với mỗi cấp hành chính, đến năm 2025 đạt tỷ lệ 100% để đảm bảo việc kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử	Nhiệm vụ thường xuyên, đã hoàn thành và tiếp tục thực hiện	Năm 2022, số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã đạt 24.9%; Từ đầu năm 2023 đến nay số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính toàn tỉnh đạt 86.4%.
7	80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công thủ tục hành chính trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý, hoặc thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ	Chưa thực hiện	- Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh chưa được xây dựng, bổ sung chức năng để triển khai nội dung này. Đề xuất: Đẩy nhanh tiến độ nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để triển khai trên toàn tỉnh.

8	Rà soát, đơn giản hóa TTHC, cắt giảm ít nhất 25% thời gian giải quyết TTHC so với quy định	Nhiệm vụ thường xuyên, đã hoàn thành và tiếp tục thực hiện	Quyết định số 2202/QĐ-UBND ngày 22/9/2023 về việc thông qua phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; kiến nghị bãi bỏ 5 TTHC; cắt giảm thời gian và thành phần hồ sơ của 17 TTHC
9	Tỷ lệ số lượng hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn và trước hạn hàng năm đạt từ 99% trở lên	Năm 2022 không đạt; Năm 2023 đã hoàn thành	- Năm 2022: Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 435.810 hồ sơ; trong đó, giải quyết trước hạn: 390.455 hồ sơ, đúng hạn: 19.616 hồ sơ, quá hạn: 25.739 hồ sơ. Tỷ lệ đúng và sớm hạn đạt <b>94,09%</b> . - Năm 2023 (đến 14/10/2023): Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 265.855 hồ sơ; trong đó, giải quyết trước hạn: 256.069 hồ sơ, đúng hạn: 8.777 hồ sơ, quá hạn: 1.009 hồ sơ. Tỷ lệ đúng và sớm hạn đạt <b>99.62%</b>
10	Tối thiểu 80% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được luân chuyển trong nội bộ giữa các cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc các cơ quan có liên quan được thực hiện bằng phương thức điện tử	Đang thực hiện	304.550 hồ sơ có số hoá, đính kèm thành phần hồ sơ, luân chuyển trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên tổng số 699.618 hồ sơ tiếp nhận trên toàn tỉnh, đạt 43.5%
11	100% thủ tục hành chính của tỉnh có đủ điều kiện, được cung cấp DVC trực tuyến toàn trình. Trong số đó, ít nhất 80% thủ tục hành chính được tích hợp, cung cấp trên cổng Dịch vụ công quốc gia.	Đang thực hiện	100% thủ tục hành chính của tỉnh có đủ điều kiện, được cung cấp DVC trực tuyến toàn trình. Đã tích hợp trên Cổng DVC tỉnh 946 DVC trực tuyến toàn trình và 745 DVC trực tuyến một phần; tiến hành đăng ký triển khai tích hợp công khai 1.126 dịch vụ công trực tuyến của tỉnh lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia – đạt 66,59%. Trong đó: có 907 DVCTT toàn trình trên Cổng DVC quốc gia / 946 DVCTT toàn trình trên Cổng DVC tỉnh = 95,88%.
12	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết DVC trực tuyến mức toàn trình trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 50%.	Đang thực hiện	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của các DVC trực tuyến mức toàn trình đạt 15,67% trên tổng số hồ sơ toàn bộ các TTHC và đạt 72,05 trên tổng số hồ sơ các DVC trực tuyến mức toàn trình.
13	Tối thiểu 80% thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, được triển khai thanh toán trực tuyến, trong số đó, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt từ 30% trở lên.	Đang thực hiện	Đã thực hiện tích hợp 460 TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính triển khai thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia, đạt tỷ lệ 83,94%. Năm 2022, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến toàn tỉnh đạt 0,81%, với 2.565 hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số 313.054 hồ sơ có quy định nghĩa vụ tài chính. Trong 10 tháng đầu năm 2023, tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến toàn tỉnh đạt 15,6%, với 36.438 hồ sơ thanh toán trực tuyến trên tổng số 197.185 hồ sơ có quy định nghĩa vụ tài chính.

14	Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt tối thiểu 90%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%.	Nhiệm vụ thường xuyên, đã hoàn thành và tiếp tục thực hiện	Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính đạt 98%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt trên 95%.
<b>VI</b>	<b>XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ, CHÍNH PHỦ SỐ</b>		
1	Hệ thống báo cáo của địa phương được kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia đúng quy định; 100% báo cáo của các sở, ngành, UBND cấp huyện báo cáo lên hệ thống báo cáo của tỉnh đúng quy định.	Đã hoàn thành và tiếp tục thực hiện	<p><b>* Thực trạng:</b></p> <p>1. Nội dung “Hệ thống báo cáo của địa phương được kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia đúng quy định”: <b>Đã hoàn thành.</b></p> <p>2. Nội dung “100% báo cáo của các sở, ngành, UBND cấp huyện báo cáo lên hệ thống báo cáo của tỉnh đúng quy định”: <b>Đang thực hiện</b></p> <p>Ngày 16/3/2021, UBND tỉnh Quảng Trị đã ban hành Quyết định số 708/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế sử dụng, quản lý và khai thác Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh Quảng Trị. Đến nay, các đơn vị, địa phương đã thực hiện nhập dữ liệu báo cáo lên Hệ thống.</p> <p>- Theo số liệu thống kê, năm 2022, có 32/33 đơn vị có thực hiện nhập dữ liệu báo cáo lên hệ thống, chiếm tỷ lệ 96,96%; tỷ lệ báo cáo định kỳ các đơn vị gửi trên hệ thống đạt khoảng 70%.</p> <p>Năm 2023 (đến 14/10/2023), tỷ lệ báo cáo định kỳ các đơn vị gửi trên hệ thống đạt khoảng 69%.</p> <p><b>* Giải pháp:</b> Thực hiện nâng cấp hoàn thiện hệ thống thông tin báo cáo tỉnh; tăng cường công tác hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy định về cập nhật, khai thác dữ liệu báo cáo lên hệ thống.</p>
2	Thực hiện Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh và 100% UBND cấp huyện thực hiện họp thông qua hệ thống này đối với các cuộc họp của Ủy ban nhân dân	Chưa triển khai	<p><b>* Thực trạng:</b> Hệ thống chưa được triển khai (Theo Quyết định 1982/QĐ-UBND ngày 29/7/2022 của UBND tỉnh Quảng Trị về ban hành Đề án Chuyển đổi số tỉnh Quảng Trị đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Tại phụ lục, mục II.6 Xây dựng và triển khai ứng dụng hệ thống thông tin phục vụ họp không giấy và xử lý công việc của UBND tỉnh (từ Vốn hợp pháp khác)</p> <p><b>* Giải pháp:</b> Năm 2024, bố trí vốn đầu tư xây dựng Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc cho UBND tỉnh và 100% UBND cấp huyện thực hiện họp thông qua hệ thống này đối với các cuộc họp của UBND tỉnh</p>

3	100% người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến được cấp định danh và xác thực điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống tin của các cấp chính quyền từ Trung ương đến địa phương	Đã hoàn thành	Công văn số 186/VP-HCC ngày 14/4/2023 của Văn phòng UBND tỉnh về việc Hướng dẫn đăng nhập Cổng Dịch vụ công tỉnh qua hệ thống xác thực định danh điện tử của Bộ Công an với Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến
4	Ít nhất 80% các hệ thống thông tin của địa phương có liên quan đến người dân, doanh nghiệp đã đưa vào vận hành, khai thác được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia và nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu; thông tin của người dân, doanh nghiệp đã được số hóa và lưu trữ tại các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, không phải cung cấp lại.	Đang thực hiện	- Kết quả 90% hồ sơ công việc tại cấp tỉnh, 80% hồ sơ công việc tại cấp huyện, 60% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (Trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước) (Báo cáo số 277/BC-UBND ngày 15/12/2022 của UBND tỉnh, báo cáo tình hình chuyển đổi số, phát triển chính quyền số tỉnh Quảng Trị năm 2022)
5	Trên 95% hồ sơ công việc tại cấp tỉnh, trên 90% hồ sơ công việc tại cấp huyện, trên 80% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước)	Đang thực hiện	Thực hiện thông qua các hệ thống phần mềm dùng chung như: hệ thống Theo dõi thực hiện nhiệm vụ UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao, hệ thống Quản lý văn bản và hồ sơ công việc, hệ thống Thông tin báo cáo tỉnh, hệ thống Theo dõi thực hiện nhiệm vụ Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao...
6	100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình được cung cấp trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động.	Đã hoàn thành	<a href="https://dichvucong.quangtri.gov.vn">https://dichvucong.quangtri.gov.vn</a>
7	Tỷ lệ hồ sơ nộp qua mạng và giải quyết theo dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ toàn tỉnh đạt tối thiểu 50%.	Đang thực hiện	Tỷ lệ hồ sơ nộp qua mạng và giải quyết theo dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số hồ sơ toàn tỉnh đạt 15,67%.