

Số: **415** /QĐ-UBND

Quảng Ngãi, ngày **09** tháng 6 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh,  
cấp huyện của tỉnh Quảng Ngãi**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ các Nghị quyết của Chính phủ: số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP; số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử;

Căn cứ Nghị định số ~~83~~2006/NĐ-CP ngày 17/8/2006 của Chính phủ quy định trình tự, thủ tục thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính, tổ chức sự nghiệp nhà nước;

Căn cứ các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ: số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020; số 609/QĐ-TTg ngày 04/5/2017 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 225/QĐ-TTg;

Căn cứ các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ: số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 phê duyệt Chương trình Quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020.

Căn cứ Quyết định số 205/QĐ-UBND ngày 13/3/2017 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 05/12/2016 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 - 2020;

Thực hiện Kết luận số 269-KL/TU ngày 25/4/2017 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về Đề án thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện của tỉnh Quảng Ngãi và ý kiến của Bộ Nội vụ tại Công văn số 2065/BNV-TCBC ngày 18/4/2017 về việc thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Công văn số 1034/SNV-CCHC ngày 02/6/2017,

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện của tỉnh Quảng Ngãi.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Giám đốc: Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Kho bạc Nhà nước tỉnh; Cục trưởng: Cục thuế tỉnh, Cục Hải quan tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Bộ Nội vụ (báo cáo);
- Cơ quan đại diện Bộ Nội vụ tại Đà Nẵng;
- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ban Tổ chức Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PT-TH tỉnh;
- VPUB: PCVP, TH, CBTH;
- Lưu: VT, NC



**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG NGÃI  
THỦ TỊCH**

**Trần Ngọc Căng**

**ĐỀ ÁN**  
**Thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh,  
cấp huyện của tỉnh Quảng Ngãi**  
*(Kèm theo Quyết định số 415/QĐ-UBND  
ngày 09/6/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)*

**Phần I**  
**CĂN CỨ PHÁP LÝ, THỰC TRẠNG CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ  
MỘT CỬA LIÊN THÔNG VÀ SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

**I. CĂN CỨ PHÁP LÝ**

1. Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
2. Các Nghị quyết của Chính phủ: số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP; số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử;
3. Nghị định số 83/2006/NĐ-CP ngày 17/8/2006 của Chính phủ quy định trình tự, thủ tục thành lập, tổ chức lại, giải thể tổ chức hành chính, tổ chức sự nghiệp nhà nước;
4. Các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ: số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020; số 609/QĐ-TTg ngày 04/5/2017 sửa đổi, bổ sung Quyết định số 225/QĐ-TTg;
5. Các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ: số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 phê duyệt Chương trình Quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020.
6. Quyết định số 205/QĐ-UBND ngày 13/3/2017 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 05/12/2016 của Tỉnh ủy về cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ngãi giai đoạn 2016 - 2020;
7. Kết luận số 269-KL/TU ngày 25/4/2017 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về Đề án thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện của tỉnh Quảng Ngãi;
8. Công văn số 2065/BNV-TCBC ngày 18/4/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi.

## **II. ĐÁNH GIÁ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH (KỂ CẢ CỤC THUẾ TỈNH, CỤC HẢI QUAN TỈNH, BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH, CÔNG AN TỈNH) VÀ UBND CẤP HUYỆN THỜI GIAN QUA**

### **1. Kết quả đã đạt được**

a) Số lượng sở, ban, ngành, địa phương thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa theo hướng hiện đại:

Từ năm 2007 đến nay, UBND tỉnh đã ban hành nhiều quyết định phê duyệt đề án thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa theo hướng hiện đại trong quan hệ giải quyết công việc giữa các cơ quan hành chính nhà nước với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau, nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tổ chức, công dân đến giải quyết thủ tục hành chính <sup>1</sup>.

\* Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: Đến nay, toàn tỉnh có 17/21 cơ quan hành chính thuộc tỉnh (*Ban Dân tộc, Thanh tra tỉnh vì số lượng thủ tục hành chính ít nên không xây dựng Đề án thực hiện cơ chế một cửa nên việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả được thực hiện tại Phòng chuyên môn của cơ quan; Văn phòng HĐND tỉnh không thuộc đối tượng thực hiện cơ chế một cửa; Văn phòng UBND tỉnh chỉ phối hợp thực hiện*) đã thành lập và duy trì Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa theo hướng hiện đại. Cụ thể:

- Thực hiện cơ chế một cửa gồm 10 cơ quan: Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Giao thông vận tải; Sở Xây dựng; Sở Ngoại vụ; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Y tế; Sở Tài chính; Sở Nội vụ. Trong đó Sở Giao thông vận tải đã khai trương, đưa vào hoạt động Cổng thông tin điện tử dịch vụ hành chính công để cung cấp một số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 cho tổ chức, công dân.

- Thực hiện cơ chế một cửa liên thông trên một số lĩnh vực gồm 05 cơ quan: Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch; Sở Tư pháp; Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất

---

<sup>1</sup> Quyết định số 2000/QĐ-UBND ngày 28/11/2012 Phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Quyết định số 941/QĐ-UBND ngày 03/7/2014 về việc thực hiện cơ chế một cửa liên thông tại Sở Tư pháp; Quyết định số 960/QĐ-UBND ngày 09/7/2014 phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa theo hướng hiện đại tại Sở Tài nguyên và Môi trường; Quyết định số 1058/QĐ-UBND ngày 29/7/2014 phê duyệt Đề án áp dụng cơ chế một cửa liên thông tại Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Quyết định số 1400/QĐ-UBND ngày 30/9/2013 phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa tại Sở Giao thông - Vận tải; Quyết định số 1401/QĐ-UBND ngày 30/9/2013 phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa theo hướng hiện đại tại Sở Kế hoạch và Đầu tư; Quyết định số 639/QĐ-UBND ngày 07/5/2015 phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa theo hướng hiện đại tại Sở Công thương; Quyết định số 1325/QĐ-UBND ngày 07/8/2015 phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa tại Sở Xây dựng; Quyết định số 287/QĐ-UBND ngày 09/9/2015 Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước (thay thế Quyết định số 49/QĐ-UBND ngày 29/8/2007 của UBND tỉnh); Quyết định số 105/QĐ-UBND ngày 20/01/2016 phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa tại Sở NN và PTNT...

và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi. Trong đó, Sở Kế hoạch và Đầu tư và Cục Thuế tỉnh thực hiện cơ chế một cửa liên thông theo Hệ thống thông tin đăng ký doanh nghiệp Quốc gia trong cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (*mã số doanh nghiệp và mã số thuế là một*), tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp rút ngắn thời gian thành lập và sớm gia nhập vào thị trường.

- Thực hiện cơ chế một cửa hiện đại gồm 03 cơ quan: Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Công thương; Sở Tài nguyên và Môi trường (*hiện đang trong giai đoạn đầu tư, hoàn thiện*).

\* Đối với các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương: Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan đã triển khai thực hiện cơ chế một cửa và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

- Cục thuế tỉnh hiện có 53 thủ tục hành chính được thực hiện trực tuyến mức độ 3, 4; các doanh nghiệp đang hoạt động trong tỉnh đã thực hiện khai thuế qua mạng đạt 100% và 99,75% doanh nghiệp đã đăng ký nộp thuế điện tử với cơ quan thuế, trong đó có 97,32% doanh nghiệp đã đăng ký với ngân hàng thương mại.

- Cục Hải quan đã ứng dụng có hiệu quả việc thực hiện thủ tục hải quan bằng phương thức điện tử như: triển khai thành công hệ thống thông quan điện tử VNACC/VCIS; công chức Hải quan tra cứu, khai thác thông tin một số TTHC được kết nối trên cổng thông tin một cửa quốc gia thông qua hệ thống E-Customs V5 mà không yêu cầu người khai hải quan xuất trình bản giấy; triển khai công tác thu thuế xuất nhập khẩu bằng phương thức điện tử...nhờ đó hàng hóa được thông quan nhanh chóng, giảm chi phí, thời gian cho tổ chức, cá nhân.

- Bảo hiểm xã hội tỉnh đã chú trọng trang bị hệ thống mạng I-WAN liên thông để giúp cho việc tiếp nhận, theo dõi quá trình xử lý hồ sơ để đơn đốc bộ phận nghiệp vụ giải quyết kịp thời thủ tục hành chính cho doanh nghiệp và người lao động.

- Công an tỉnh đã triển khai nhiều giải pháp nhằm cải cách mạnh mẽ thủ tục hành chính theo hướng rút ngắn thời gian giải quyết, sử dụng dịch vụ bưu chính để trả kết quả trên một số lĩnh vực: cấp hộ chiếu, cấp giấy Chứng minh nhân dân, giấy đăng ký xe...tạo thuận lợi hơn cho tổ chức, cá nhân.

\* Đối với UBND các huyện, thành phố: Có 13/14 huyện, thành phố thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa theo hướng hiện đại (*huyện Sơn Tịnh trước đã thực hiện nhưng sau khi điều chỉnh địa giới hành chính thì tạm dừng chờ xây dựng trụ sở mới*). Hiện đã có 09/14 địa phương được UBND tỉnh phê duyệt Đề án thực hiện cơ chế một cửa theo hướng hiện đại, trong đó, có 07 địa phương đã chính thức đi vào hoạt động (*UBND thành phố, UBND các huyện: Sơn Hà, Đức Phổ, Mộ Đức, Tư Nghĩa, Bình Sơn, Trà Bồng*); UBND các huyện: Nghĩa Hành, Ba Tơ đang trong giai

đoạn đầu tư, hoàn thiện; UBND huyện Sơn Hà đã cung cấp một số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 cho công dân qua Internet.

b) Số lượng thủ tục hành chính (TTHC) và kết quả giải quyết TTHC:

\* Đối với các sở, ban, ngành:

- Tổng số TTHC theo quyết định công bố của cấp có thẩm quyền: 1.515 thủ tục, trong đó:

+ Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: 1243 thủ tục;

+ Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan: 272 thủ tục.

- Tổng số TTHC đưa vào Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: 1.261 thủ tục, trong đó:

+ Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: 1010 thủ tục (TTHC liên thông: 363; TTHC không liên thông: 647)

+ Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan: 251 thủ tục (TTHC liên thông: 42; TTHC không liên thông: 209).

- Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm 2016: 314.353 hồ sơ, trong đó:

+ Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: 151.975 hồ sơ;

+ Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan: 162.378 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn: 307.356 hồ sơ, trong đó:

+ Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: 148.210 hồ sơ;

+ Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan: 159.146 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ giải quyết trễ hạn: 775 hồ sơ, trong đó:

+ Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: 757 hồ sơ;

+ Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan: 18 hồ sơ.

- Tổng số hồ sơ chưa giải quyết (chưa đến hạn hoặc phải bổ sung hồ sơ hoặc không đủ điều kiện giải quyết): 6.222 hồ sơ, trong đó:

+ Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh: 3.008 hồ sơ;

+ Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Công an tỉnh, Cục Hải quan: 3.214 hồ sơ.

*(Số liệu cụ thể có Phụ lục 1, 2 kèm theo)*

\* Đối với UBND các huyện, thành phố:

- Tổng số TTHC theo quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh: 183 thủ tục (TTHC liên thông: 104; TTHC không liên thông: 79)
- Tổng số TTHC đưa vào Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả: Tùy theo điều kiện cụ thể, từng địa phương chọn số lượng TTHC trên từng lĩnh vực đưa vào thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (huyện nhiều nhất là Nghĩa Hành 97 thủ tục; huyện ít nhất là Sơn Tây 04 thủ tục).
- Tổng số hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm 2016: 93.148 hồ sơ.
- Tổng số hồ sơ giải quyết trước hẹn và đúng hẹn: 85.919 hồ sơ.
- Tổng số hồ sơ giải quyết trễ hẹn: 5.249 hồ sơ.
- Tổng số hồ sơ chưa giải quyết (chưa đến hạn hoặc phải bổ sung hồ sơ hoặc không đủ điều kiện giải quyết): 1.980 hồ sơ.

*(Số liệu cụ thể có Phụ lục 3, 4 kèm theo)*

c) Quy trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành:

- Quy trình thực hiện cơ chế một cửa:

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại một cơ quan. Cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết hồ sơ và trả kết quả cuối cùng tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại một cơ quan. Theo thống kê, có 856 thủ tục hành chính giải quyết theo quy trình này, chiếm tỷ lệ 56,50% so với tổng số thủ tục hành chính.

- Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông:

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ và nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan chủ trì). Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan khác trong quá trình giải quyết hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận của cơ quan chủ trì.

Theo thống kê, có 405 thủ tục hành chính liên thông phải giải quyết theo quy trình này, chiếm tỷ lệ 26,73% so với tổng số thủ tục hành chính. Tuy nhiên hiện nay chỉ có một số thủ tục trên lĩnh vực đăng ký kinh doanh, cấp giấy chứng nhận đầu tư, giải quyết chính sách cho người tham gia hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học...thuộc thẩm quyền tiếp nhận của Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp Quảng Ngãi được giải quyết theo quy trình này với 40 thủ tục. Số thủ tục còn lại cá nhân, tổ chức phải tự nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan này để đến nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan khác hoặc do cơ quan thực hiện nhưng chưa có quy chế phối hợp cụ thể.

- Không thực hiện cơ chế một cửa:

Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ và nhận kết quả trực tiếp tại phòng chuyên môn của một cơ quan. Theo thống kê, có 254 thủ tục giải quyết theo quy trình này, chiếm tỷ lệ 16,77%.

d) Về ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính:

Về hạ tầng viễn thông và công nghệ thông tin trong thời gian qua đã được đầu tư, đảm bảo cho việc thực hiện kết nối, liên thông sẵn sàng đáp ứng việc quản lý, điều hành, xử lý công việc; trao đổi, chia sẻ thông tin của các cơ quan nhà nước qua môi trường mạng và đã sẵn sàng cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến qua môi trường mạng. Hiện nay 100% dịch vụ hành chính công được cung cấp đến mức độ 2 trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và các trang thông tin thành phần của các cơ quan, đơn vị chuyên ngành. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đã cung cấp: 17 dịch vụ công thuộc lĩnh vực Xây dựng; 03 dịch vụ công thuộc lĩnh vực Giao thông vận tải cấp tỉnh; 09 dịch vụ công thuộc lĩnh vực Công thương; 07 dịch vụ công cấp huyện (UBND huyện Sơn Hà) và cung cấp 07 nhóm dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trên mạng Internet (tại địa chỉ <http://dichvucong.quangngai.gov.vn>) để phục vụ cho tổ chức và người dân trong các lĩnh vực: kế hoạch và đầu tư, tư pháp, lao động thương binh và xã hội, báo chí, xuất bản và y tế.

Hầu hết các cơ quan nhà nước được trang bị đầy đủ các phương tiện làm việc, máy vi tính, các thiết bị công nghệ thông tin khác; 100% các cơ quan nhà nước tỉnh đều đã có mạng LAN và kết nối sử dụng Internet băng thông rộng; 100% cơ quan nhà nước cấp tỉnh và huyện đã triển khai và ứng dụng hệ thống phần mềm eOffice phục vụ có hiệu quả công tác quản lý và điều hành, triển khai kết nối liên thông hệ thống đến tất cả các cơ quan nhà nước cấp tỉnh và 14 huyện, thành phố. Tỷ lệ cán bộ, công chức thường xuyên sử dụng thư điện tử trong trao đổi công tác đạt khoảng trên 60%.

\* Nhìn chung, việc triển khai thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa theo hướng hiện đại của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố trong thời gian qua từng bước được hoàn thiện và nâng cao chất lượng; thủ tục hành chính từng bước được công khai, minh bạch và về cơ bản được giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. Bước đầu đã tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân liên hệ tìm hiểu, nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Qua đó các cơ quan, địa phương kiểm soát được khối lượng, tiến độ hồ sơ công việc đã và đang giải quyết cho tổ chức, cá nhân, khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh trách nhiệm; giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu loạn trong quá trình giải quyết công việc.

## **2. Một số tồn tại, hạn chế**



a) Nhận thức về mục đích, yêu cầu của công tác cải cách hành chính nói chung, thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, cơ chế một cửa theo hướng hiện đại nói riêng ở một số cơ quan, đơn vị chưa được đầy đủ; trong lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện chưa quyết tâm.

b) Hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn mang tính hình thức, chưa đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính. Vẫn còn nhiều sở, ngành, địa phương tuy có thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhưng trên thực tế không thực hiện hoặc phân chia ngày tiếp nhận hồ sơ, với ngày trả kết quả riêng biệt gây khó khăn, phiền hà cho tổ chức, công dân.

c) Một số cơ quan, địa phương có thực hiện nhưng không đầy đủ cơ chế một cửa, cụ thể là đưa vào tiếp nhận, trả kết quả giải quyết đối với một số lĩnh vực, còn lại vẫn giao cho các phòng, đơn vị chuyên môn trực thuộc tiếp nhận và trả kết quả trực tiếp cho tổ chức, công dân.

d) Một số cơ quan, địa phương tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhưng đối với những lĩnh vực phức tạp như: đất đai, xây dựng, kinh doanh... công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ không đủ khả năng thẩm định, kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ ngay tại chỗ mà chuyển cho phòng, đơn vị chuyên môn thẩm định hồ sơ để gọi tổ chức, công dân đến trực tiếp bổ sung hồ sơ, giấy tờ.

đ) Nhiều cơ quan tuy thành lập Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhưng việc bố trí, kiện toàn nhân sự còn bất cập, chưa đáp ứng với yêu cầu công việc; thực hiện cơ chế một cửa chưa đảm bảo quy trình theo quy định: Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính không vào sổ theo dõi và cấp giấy biên nhận, hẹn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; tự ý thu dư số lượng hồ sơ, đặt ra yêu cầu điều kiện, quy trình và yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp thêm nhiều loại giấy tờ ngoài quy định; văn hóa, tác phong ứng xử còn thiếu chuyên nghiệp, thiếu thân thiện; vẫn còn phổ biến tình trạng yêu cầu bổ sung hồ sơ thủ tục hành chính, từ chối giải quyết thủ tục hành chính bằng miệng, mà không nêu rõ lý do bằng văn bản; không thực hiện xin lỗi người dân, tổ chức đối với trường hợp quá hạn giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

e) Tính liên thông trong xử lý công việc cho tổ chức, cá nhân còn hạn chế; việc phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính liên thông giữa các cơ quan, đơn vị còn chậm, thiếu đồng bộ.

g) Việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa được thực hiện thường xuyên. Một bộ phận công chức còn hạn chế về năng lực và hướng dẫn thủ tục hành chính, dẫn đến việc tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ, chưa đúng quy trình làm mất thời gian của tổ chức, cá nhân khi giải quyết thủ tục hành chính.

h) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở hầu hết các cơ quan cơ sở vật chất chưa đồng bộ, trang thiết bị hạn chế, còn thiếu các hệ thống phần mềm hỗ trợ giải quyết công việc và phần mềm quản lý, kiểm tra kết quả.

i) Nhiều cơ quan chưa chủ động xây dựng hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và phần mềm chuyên ngành để nâng cao năng lực quản lý, điều hành và phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông.

### **III. SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN**

Qua thực tiễn công tác cải cách hành chính của tỉnh, nhất là những tồn tại hạn chế nêu trên, vấn đề đặt ra là cần có những cải cách về mô hình, tổ chức giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, nhất là các thủ tục hành chính trong các lĩnh vực để thu hút, hỗ trợ đầu tư và giải quyết những thủ tục hành chính liên quan thiết thực đến tổ chức, cá nhân. Do đó, việc thành lập Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện là hết sức cần thiết, xuất phát từ yêu cầu thực tiễn với những lý do sau:

1. Thể hiện quyết tâm chính trị trong đổi mới cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính của lãnh đạo tỉnh, nhằm thu hút, hỗ trợ đầu tư thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, xã hội của tỉnh. Qua đó giảm chi phí về thời gian, giảm chi phí không chính thức, tăng cường tính công khai minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính cho nhà đầu tư, doanh nghiệp; không ngừng cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh (PCI), Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) cấp tỉnh.

2. Nâng cao trách nhiệm, chất lượng, hiệu quả của cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính và trả kết quả đã giải quyết của các sở, ban, ngành tỉnh cho tổ chức, cá nhân, thông qua việc ứng dụng các phần mềm công nghệ thông tin hỗ trợ giải quyết thủ tục hành chính được kết nối với phần mềm kiểm soát và đánh giá kết quả thủ tục hành chính. Đồng thời nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ công chức làm việc tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện.

3. Tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân giải quyết thuận tiện, nhanh chóng thủ tục hành chính. Tạo lập môi trường làm việc công khai, minh bạch, thuận tiện, văn minh, hiện đại; đồng thời là nơi cung cấp cho tổ chức, công dân một số dịch vụ công tiện ích trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

4. Giúp các cơ quan, đơn vị có thể trực tiếp trao đổi, phối hợp giải quyết một số thủ tục hành chính liên thông bảo đảm chặt chẽ và thuận tiện.

5. Tổ chức, cá nhân được trực tiếp tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

6. Giúp cấp có thẩm quyền kiểm tra, giám sát chặt chẽ hoạt động của công chức, lao động tại Trung tâm; kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

## **Phần II**

### **NỘI DUNG THÀNH LẬP TRUNG TÂM HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN CỦA TỈNH QUẢNG NGÃI**

#### **I. TÊN GỌI**

- Cấp tỉnh: Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi.
- Cấp huyện: Trung tâm hành chính công huyện, thành phố.

(dưới đây gọi chung là Trung tâm)

#### **II. VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC**

##### **\* Đối với Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi**

##### **1. Vị trí, chức năng**

a) Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi là cơ quan hành chính nhà nước trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh; có tư cách pháp nhân, có con dấu và được mở tài khoản để giao dịch theo quy định của nhà nước.

Trung tâm chịu sự quản lý, chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh; đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

b) Trung tâm là đầu mối tập trung có chức năng thực hiện việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ; đôn đốc, theo dõi việc giải quyết hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên một số lĩnh vực thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương.

Trụ sở làm việc của Trung tâm đặt tại thành phố Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi.

##### **2. Nhiệm vụ**

a) Niêm yết công khai, kịp thời, đầy đủ, rõ ràng các quy định, thủ tục hành chính (giấy tờ, hồ sơ, mức thu phí, lệ phí...) và thời gian giải quyết cho từng loại công việc; quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ; trách nhiệm của các bộ phận, tổ chức, cá nhân liên quan.

b) Hướng dẫn, tư vấn cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch về thủ tục hành chính.

c) Tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ hồ sơ thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh phê duyệt đưa vào giải quyết tại Trung tâm của cá nhân, tổ chức.

d) Luân chuyển hồ sơ đến các sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm xử lý, giải quyết theo quy định.

đ) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo tiến độ và thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.

e) Nhận kết quả giải quyết từ các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị liên quan để trả cho cá nhân, tổ chức đúng thời gian quy định.

g) Thực hiện việc thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định; cung cấp các dịch vụ có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính công theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức khi được cơ quan có thẩm quyền cho phép.

h) Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan thẩm quyền xử lý những phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân đối với các quy định về thủ tục hành chính; những nội dung liên quan đến việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và việc thực hiện nhiệm vụ của công chức, người lao động tại Trung tâm.

i) Trao đổi nghiệp vụ, phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho công chức làm việc tại Trung tâm.

k) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu các quy định của nhà nước về cải cách thủ tục hành chính, chính quyền điện tử, tổng hợp, báo cáo đề xuất Chánh Văn phòng UBND tỉnh xem xét trình UBND tỉnh điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

l) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để tổ chức kết nối liên thông, cung cấp, tích hợp, chia sẻ thông tin và thực hiện việc cung cấp dịch vụ hành chính công. Tiếp nhận, phân phối, theo dõi và trả kết quả các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan nhà nước thông qua môi trường mạng.

m) Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; cung cấp dịch vụ hỗ trợ đề hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của tổ chức, cá nhân về các thủ tục hành chính tại Trung tâm; tổ chức các hoạt động thông tin, tuyên truyền về tổ chức hoạt động của Trung tâm.

n) Ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm. Xây dựng Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm với các sở, ban, ngành, UBND các huyện,

thành phố và một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương báo cáo Văn phòng UBND tỉnh trình UBND tỉnh xem xét, quyết định để làm căn cứ thực hiện.

o) Tổ chức thu thập, lấy ý kiến về mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của công chức tại Trung tâm và các cơ quan liên quan.

p) Quản lý biên chế, công chức, người lao động, tài chính, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật.

q) Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

r) Thực hiện một số nhiệm vụ khác khi được cấp có thẩm quyền giao.

### **3. Quyền hạn**

a) Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm đảm bảo đúng quy trình và thời gian quy định thông qua phần mềm quản lý hồ sơ công việc. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết thủ tục hành chính nhằm tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết thủ tục hành chính chậm so với quy định và đề xuất hướng xử lý.

b) Được yêu cầu các cơ quan liên quan cung cấp thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

c) Đánh giá, nhận xét về tinh thần trách nhiệm, thái độ, tác phong và hiệu quả làm việc của công chức, lao động tại Trung tâm; đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng, kỷ luật theo quy định.

d) Chủ động báo cáo, đề xuất cơ quan có thẩm quyền điều động hoặc luân chuyển công chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao.

### **4. Cơ cấu tổ chức, biên chế và chế độ chính sách đối với công chức, người lao động**

a) Cơ cấu tổ chức:

- Lãnh đạo Trung tâm gồm: Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc chuyên trách.

+ Giám đốc Trung tâm do 01 Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm, là người đứng đầu Trung tâm, trực tiếp theo dõi, chỉ đạo và điều hành chung hoạt động của Trung tâm; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh,

Chánh Văn phòng UBND tỉnh và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Trung tâm.

+ Phó Giám đốc Trung tâm là người giúp Giám đốc Trung tâm phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác theo sự phân công của Giám đốc và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm các chức danh Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm thực hiện theo quy định của Nhà nước và phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức của tỉnh.

- Các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ:

+ Bộ phận Hành chính - Tổng hợp (thực hiện cả nhiệm vụ tư vấn, hỗ trợ);

+ Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả;

+ Bộ phận Giám sát và Giải quyết khiếu nại;

Giám đốc Trung tâm quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và mối quan hệ làm việc của các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ thuộc Trung tâm sau khi có ý kiến thống nhất của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

b) Biên chế, lao động hợp đồng:

- Biên chế chuyên trách: Từ 5 - 7 người gồm Lãnh đạo Trung tâm, công chức làm nhiệm vụ, đảm nhiệm công việc ở Bộ phận Hành chính - Tổng hợp của Trung tâm. Số lượng cụ thể do Giám đốc Trung tâm xây dựng Đề án vị trí việc làm, báo cáo Văn phòng UBND tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định phù hợp yêu cầu, nhiệm vụ và được bố trí trong tổng biên chế công chức của tỉnh đã được cấp có thẩm quyền giao.

Ngoài ra, Trung tâm được phép hợp đồng từ 02 - 03 lao động đối với những người làm công việc phục vụ, lái xe, bảo vệ...theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000 của Chính phủ

- Biên chế không chuyên trách (gồm Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả, Bộ phận Giám sát và Giải quyết khiếu nại):

+ Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Là công chức thuộc biên chế của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và một số cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương được cử đến làm việc tại Trung tâm. Căn cứ vào số lượng thủ tục hành chính, khối lượng tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính đưa vào Trung tâm, các cơ quan cử số lượng công chức đến làm việc tại Trung tâm bảo đảm hoàn thành nhiệm vụ được giao.

+ Bộ phận Giám sát và Giải quyết khiếu nại (02 người): Là công chức của Thanh tra tỉnh và Sở Tư pháp được cử đến làm việc tại Trung tâm (mỗi cơ quan cử 01 người).

Công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm theo chế độ biệt phái tối thiểu từ 18 tháng trở lên, là những người có năng lực, phẩm chất đạo đức, có trình độ, có sức khỏe và kinh nghiệm đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ để tiếp nhận, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ và xử lý, giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính (có

chức danh từ Phó trưởng phòng cấp Sở và tương đương trở lên, nếu là chuyên viên yêu cầu phải có năng lực, trình độ, kinh nghiệm công tác từ 03 năm trở lên).

**c) Chế độ chính sách:**

- Đối với biên chế chuyên trách và lao động hợp đồng: Trung tâm chi trả tiền lương theo ngạch, bậc, chức vụ và các khoản phụ cấp (nếu có) theo đúng quy định của Nhà nước đối với cơ quan hành chính.

- Đối với biên chế không chuyên trách: Lương và các chế độ chính sách của công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm thuộc biên chế của cơ quan, đơn vị nào thì cơ quan, đơn vị đó chi trả theo quy định.

Ngoài ra, công chức, lao động hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000 của Chính phủ làm việc tại Trung tâm được hưởng chế độ hỗ trợ thêm theo quy định của tỉnh.

**\* Đối với Trung tâm hành chính công huyện, thành phố:**

**1. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn**

Trung tâm hành chính công huyện, thành phố là cơ quan hành chính nhà nước trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện, thành phố, có vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ chế hoạt động như Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện. Trung tâm hành chính công cấp huyện có con dấu và tài khoản riêng.

**2. Về cơ cấu tổ chức**

Trung tâm có Giám đốc do một Phó Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện kiêm nhiệm, 01 Phó Giám đốc chuyên trách và các Bộ phận chuyên môn nghiệp vụ gồm:

- Bộ phận Hành chính - Tổng hợp (thực hiện cả nhiệm vụ tư vấn, hỗ trợ);

- Bộ phận Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả;

- Bộ phận Giám sát và Giải quyết khiếu nại.

**3. Biên chế**

Trên cơ sở số biên chế công chức được giao theo Đề án vị trí việc làm đã được phê duyệt, UBND các huyện, thành phố bố trí số người đến làm việc tại Trung tâm theo nguyên tắc tinh gọn, không tăng biên chế, bảo đảm phù hợp, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của Trung tâm.

Ngoài ra, Trung tâm được phép hợp đồng từ 02 - 03 lao động đối với những người làm công việc phục vụ, lái xe, bảo vệ...theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000 của Chính phủ

**4. Chế độ chính sách**

Công chức và lao động hợp đồng theo Nghị định số 68/2000/NĐ-CP ngày 17/11/2000 của Chính phủ làm việc tại Trung tâm được hưởng chế độ chính sách như Trung tâm hành chính công tình.

### **III. CƠ CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM**

#### **1. Nguyên tắc chung**

- Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan, đơn vị bố trí công chức đến tiếp nhận, thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trung tâm không thay mặt các cơ quan, đơn vị để giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

- Toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm và các cơ quan chức năng liên quan phải chủ động phối hợp chặt chẽ, thực hiện nghiêm túc quy trình, bảo đảm các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong danh mục được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm chỉ đến một địa chỉ là Trung tâm để được giải quyết. Các cơ quan chức năng không được tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị đối với các thủ tục đã được quy định tiếp nhận tại Trung tâm.

- Công chức của các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm được cấp tài khoản (account) để truy cập phần mềm quản lý thủ tục hành chính, có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc quy trình và hướng dẫn sử dụng phần mềm, cập nhật đầy đủ các nội dung vào phần mềm theo đúng yêu cầu.

#### **2. Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm**

Thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm, giai đoạn đầu bao gồm những thủ tục hành chính liên thông và những thủ tục hành chính không liên thông nhưng có tần suất giao dịch nhiều của các sở, ngành, địa phương theo quy định của pháp luật, thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh; UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện và một số cơ quan, đơn vị, được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm. Khuyến khích các cơ quan, đơn vị, địa phương đưa tất cả các thủ tục hành chính vào giải quyết tại Trung tâm.

Trước mắt, chưa đưa vào Trung tâm những thủ tục hành chính mà theo quy định phải giải quyết, trả kết quả ngay tại chỗ; những thủ tục mang tính đặc thù cần nhiều giải trình, đòi hỏi làm rõ nội dung công việc trên các lĩnh vực: tài chính; tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; công chứng; bán đấu giá tài sản; những thủ tục thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương mà đơn vị đã thực hiện đạt hiệu quả cao, thuận lợi cho tổ chức, cá nhân.

a) Đối với Trung tâm hành chính công tình: Dự kiến giai đoạn 2017-2019 đưa vào Trung tâm từ 50 - 70% tổng số thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành cấp tỉnh (kể cả một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức



theo ngành dọc đặt tại địa phương), bảo đảm giải quyết thuận lợi hơn cho tổ chức, công dân.

Ngoài ra, căn cứ tình hình thực tiễn của tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh quyết định đưa thêm thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị vào giải quyết tại Trung tâm. Đến năm 2020 hầu hết các thủ tục hành chính được đưa vào giải quyết tại Trung tâm.

b) Đối với Trung tâm hành chính công huyện, thành phố: Dự kiến giai đoạn 2017-2019 đưa vào Trung tâm từ 50 - 70% tổng số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND, Chủ tịch UBND cấp huyện và các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện (kể cả một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt trên địa bàn huyện).

UBND tỉnh sẽ phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính đưa vào giải quyết tại Trung tâm theo lộ trình, phù hợp với điều kiện cụ thể của từng địa phương theo từng giai đoạn cụ thể. Đến năm 2020 hầu hết các thủ tục hành chính cấp huyện được đưa vào giải quyết tại Trung tâm.

### **3. Quy trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm**

Thực hiện theo đúng Quy định tại Điều 6, Điều 7 Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương và các văn bản quy định của nhà nước có liên quan. Một số quy định cụ thể như sau:

#### **a) Tiếp nhận hồ sơ:**

- Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc danh mục thủ tục hành chính đã được UBND tỉnh phê duyệt đưa vào thực hiện tại Trung tâm thì trực tiếp đến liên hệ, nộp hồ sơ tại Trung tâm hoặc gửi qua đường bưu điện (thời hạn nhận được xác định theo dấu ngày đến của bưu điện).

- Công chức khi tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

+ Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần (bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ) để tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh (cả hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

+ Trường hợp hồ sơ hợp lệ thì cập nhật thông tin vào phần mềm điện tử, in giấy biên nhận hồ sơ, trong đó có hẹn ngày trả kết quả hoặc gửi giấy biên nhận qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện).

#### **b) Giải quyết hồ sơ:**

- Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức lập Giấy biên nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, xử lý hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền quyết định để trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân.

- Tất cả cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức có liên quan đến quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đều phải cập nhật đầy đủ vào phần mềm quản lý công việc trong toàn bộ quá trình giải quyết.

c) Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân:

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị được công chức Trung tâm cập nhật vào phần mềm quản lý để theo dõi và trả trực tiếp cho tổ chức, cá nhân đúng hẹn hoặc gửi qua đường bưu điện (nếu hồ sơ gửi qua đường bưu điện hoặc tổ chức, cá nhân yêu cầu thực hiện dịch vụ chuyên phát qua đường bưu điện).

- Đối với những hồ sơ quá thời hạn giải quyết theo giấy hẹn: Trung tâm thông báo cho cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ và đề nghị đẩy nhanh tiến độ thực hiện. Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ phải có văn bản xin lỗi tổ chức, công dân và trình bày rõ lý do, đồng thời thông báo thời hạn trả kết quả lần sau. Trung tâm cập nhật vào phần mềm theo dõi, chuyển văn bản xin lỗi của cơ quan, tổ chức làm quá hạn giải quyết đến tổ chức, cá nhân.

d) Thu phí, lệ phí: Trung tâm thực hiện việc thu phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân phải nộp phí và lệ phí theo quy định của pháp luật.

Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Kho bạc Nhà nước tỉnh hướng dẫn thực hiện theo quy định.

\* Tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến: Việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến trên môi trường mạng được thực hiện trên cổng thông tin điện tử của Trung tâm đối với một số thủ tục đảm bảo các điều kiện theo quy định.

Trung tâm xây dựng lộ trình và có thông báo, hướng dẫn cụ thể về giải quyết thủ tục hành chính theo phương thức này.

#### **4. Mối quan hệ công tác của Trung tâm**

a) Đối với UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp; Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện:

Trung tâm chịu sự quản lý, chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo với Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh văn phòng HĐND và UBND cấp huyện; UBND, Chủ tịch UBND cùng cấp về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; xin ý kiến chỉ đạo để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương:

- Trung tâm quan hệ với các cơ quan, đơn vị, địa phương theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm

nhưng có liên quan đến các cơ quan, đơn vị thì Trung tâm trao đổi ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm phối hợp giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo thời gian theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm lý do giải quyết chậm hoặc không giải quyết thủ tục hành chính do Trung tâm tiếp nhận, chuyển đến. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND cùng cấp trong việc giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

- Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ của công chức trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm, gửi về cơ quan, đơn vị chủ quản theo Quy chế phối hợp của Trung tâm do UBND ban hành. Các cơ quan, đơn vị cử công chức đến làm việc tại Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm giải quyết trong những trường hợp công chức của cơ quan, đơn vị đang làm việc tại Trung tâm nghỉ ốm, nghỉ phép, đi đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.

Mối quan hệ cụ thể giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị, địa phương được quy định cụ thể trong Quy chế phối hợp hoạt động của Trung tâm do cơ quan có thẩm quyền ban hành.

#### **IV. CƠ CHẾ TÀI CHÍNH VÀ TRỤ SỞ, CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ, PHƯƠNG TIỆN LÀM VIỆC CỦA TRUNG TÂM**

##### **1. Cơ chế tài chính**

Trung tâm thực hiện theo cơ chế tài chính cơ quan hành chính nhà nước. Kinh phí hoạt động của Trung tâm được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp và kinh phí được trích lại từ nguồn thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật.

##### **2. Trụ sở, cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện làm việc của Trung tâm**

###### **a) Trụ sở, cơ sở vật chất đầu tư tại Trung tâm:**

- Trụ sở của Trung tâm: Được đầu tư xây dựng (hoặc cải tạo, sửa chữa) tại vị trí trang trọng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình đến giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

+ Trụ sở Trung tâm hành chính công tỉnh được cải tạo, sửa chữa từ Nhà khách UBND tỉnh (hoặc có thể đầu tư xây dựng mới).

+ Trụ sở Trung tâm hành chính công cấp huyện do UBND cấp huyện bố trí trên cơ sở trụ sở của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Trung tâm được đầu tư cơ sở vật chất và bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm: Khu vực quản lý điều hành, giám sát, giải quyết khiếu nại của Trung tâm; khu vực tư vấn, hỗ trợ, cung cấp thông tin, thủ tục hành chính; khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kê cả máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục

hành chính; khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau; khu vực ngồi chờ, bố trí đủ ghế ngồi, bàn để viết, máy vi tính dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch...

b) Hệ thống trang thiết bị kỹ thuật và phần mềm phục vụ hoạt động:

Trung tâm được đầu tư đồng bộ hệ thống trang thiết bị điện tử, các thiết bị chuyên dụng, phần mềm... đảm bảo phục vụ quản lý, điều hành, tác nghiệp hoạt động của Trung tâm theo hướng tạo thuận lợi nhất cho cá nhân, tổ chức đến giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời sẵn sàng thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3, 4.

## **V. KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

Từ nguồn ngân sách nhà nước và được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật, bao gồm: Kinh phí đầu tư xây dựng mới (hoặc cải tạo, sửa chữa) trụ sở Trung tâm; kinh phí mua sắm trang thiết bị và phần mềm ... để ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm.

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Xây dựng, Sở Thông tin - Truyền thông và các cơ quan liên quan xây dựng dự toán kinh phí cụ thể thực hiện Đề án trình UBND tỉnh phê duyệt để thực hiện.

## **Phần III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **I. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN**

1. Đối với Trung tâm hành chính công tỉnh:

a) Trên cơ sở Đề án này, Chủ tịch UBND tỉnh Quyết định thành lập Trung tâm Hành chính công tỉnh Quảng Ngãi. Thời gian hoàn thành chậm nhất trong tháng 6 năm 2017.

b) Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết như: Đầu tư, cải tạo trụ sở, cơ sở vật chất, trang thiết bị điện tử, phần mềm, nhân lực, bộ thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm; ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm, Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố và một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương; vận hành thử; đào tạo, tập huấn cho đội ngũ công chức, viên chức có liên quan. Thời gian hoàn thành chậm nhất đến hết Quý IV năm 2017.

c) Khai trương đưa Trung tâm vào hoạt động. Thời gian hoàn thành chậm nhất là ngày 31/3/2018.

2. Đối với Trung tâm hành chính công cấp huyện:

Giai đoạn 2017 - 2019, chưa triển khai đồng loạt việc thành lập Trung tâm hành chính công ở tất cả các huyện, thành phố mà chỉ thực hiện thí điểm tại 03 đơn vị hành chính cấp huyện đang thực hiện cơ chế một cửa theo hướng hiện đại là thành phố Quảng Ngãi, huyện Đức Phổ và huyện Sơn Hà.

UBND thành phố Quảng Ngãi và UBND các huyện Đức Phổ, Sơn Hà có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng liên quan xây dựng Đề án trình Chủ tịch UBND tỉnh Quyết định thành lập Trung tâm hành chính công thành phố Quảng Ngãi, Trung tâm hành chính công huyện Đức Phổ, Trung tâm hành chính công huyện Sơn Hà. Thời gian hoàn thành chậm nhất trong tháng 7 năm 2017.

b) Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết như: Đầu tư, cải tạo trụ sở, bổ sung trang thiết bị điện tử, phần mềm, nhân lực; rà soát trình UBND tỉnh phê duyệt bộ thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm; ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm; trình cấp có thẩm quyền ban hành Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm với các cơ quan, đơn vị có liên quan; vận hành thử; đào tạo, tập huấn cho đội ngũ công chức, viên chức có liên quan. Thời gian hoàn thành chậm nhất đến hết Quý IV năm 2017.

c) Khai trương đưa Trung tâm vào hoạt động. Thời gian hoàn thành chậm nhất là ngày 31/3/2018.

## **II. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM**

### **1. Sở Nội vụ**

- Trình UBND tỉnh Quyết định thành lập Trung tâm hành chính công tỉnh Quảng Ngãi. Thẩm định trình UBND tỉnh quyết định thành lập Trung tâm hành chính công cấp huyện ở 3 đơn vị hành chính: thành phố Quảng Ngãi, huyện Đức Phổ và huyện Sơn Hà.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan lập danh sách công chức được cử đến làm việc tại Trung tâm hành chính công tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định.

- Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh, thẩm định trình UBND tỉnh quyết định ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm hành chính công tỉnh; Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm hành chính công tỉnh với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố và một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm để làm căn cứ thực hiện.

### **2. Văn phòng UBND tỉnh**

- Chủ trì triển khai thực hiện Đề án.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan chuẩn bị phương án nhân sự; phương án đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm.... Chỉ đạo Giám đốc Trung tâm hành chính công tỉnh xây dựng Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Trung tâm; Quy chế phối hợp hoạt động giữa Trung tâm với các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố và một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương để trình UBND tỉnh xem xét, quyết định.

- Phối hợp với Sở Tư pháp và các cơ quan liên quan rà soát, lựa chọn đề tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Bộ thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm hành chính công tỉnh.

### **3. Sở Tư pháp**

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan rà soát, lập danh mục Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của các sở, ban, ngành và một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương đưa vào giải quyết tại Trung tâm hành chính công tỉnh; Trung tâm hành chính công cấp huyện trình UBND tỉnh phê duyệt.

- Chịu trách nhiệm chính trong việc phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát, sửa đổi, bổ sung Bộ thủ tục hành chính đưa vào giải quyết tại Trung tâm hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện.

### **4. Sở Xây dựng**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương hỗ trợ triển khai việc đầu tư cải tạo, sửa chữa trụ sở Trung tâm Hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện.

### **5. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương đăng ký danh mục các thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 tại Trung tâm hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện trình UBND tỉnh phê duyệt.

- Thẩm định về thiết kế kỹ thuật hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin và phần mềm một cửa tập trung; phối hợp với các cơ quan, đơn vị giám sát đầu tư xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin, trang thiết bị công nghệ thông tin và lắp đặt phần mềm tại Trung tâm hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện.

- Chủ trì, tập huấn, hướng dẫn và vận hành thử nghiệm kết nối các phần mềm giữa Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện với các cơ quan, đơn vị có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Sử dụng hạ tầng công nghệ thông tin đã, đang và sẽ được đầu tư để phục vụ nhiệm vụ của Trung tâm hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính

công cấp huyện; tham mưu triển khai chữ ký số phục vụ cho quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành liên quan xây dựng, trình UBND tỉnh phê duyệt Đề án tổng thể về xây dựng chính quyền điện tử, công dân điện tử và tổ chức triển khai thực hiện nhằm hỗ trợ Trung tâm hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện hoạt động hiệu quả.

## **6. Sở Tài chính**

- Tổ chức thẩm định, tham mưu UBND tỉnh phê duyệt kinh phí triển khai thực hiện Đề án; thẩm định dự toán kinh phí đảm bảo hoạt động thường xuyên của Trung tâm hành chính công tỉnh trình UBND tỉnh phê duyệt.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh quy định mức hỗ trợ cho công chức, lao động hợp đồng làm việc tại Trung tâm hành chính công tỉnh theo quy định tại điểm c, khoản 4, mục II, phần II Đề án này.

- Thực hiện kiểm tra tài chính trong việc thực hiện Đề án; tổng hợp, theo dõi tình hình cấp phát kinh phí và duyệt quyết toán kinh phí theo quy định khi kết thúc Đề án.

## **7. Sở Kế hoạch và Đầu tư**

Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính xây dựng kế hoạch và bố trí vốn thực hiện các nội dung công việc trong quá trình triển khai thực hiện Đề án.

## **8. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan thuộc Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương**

- Phối hợp với Sở Tư pháp trong việc rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính đưa vào thực hiện tại Trung tâm hành chính công tỉnh; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đăng ký danh mục các thủ tục hành chính giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 tại Trung tâm.

- Cử công chức đáp ứng đủ tiêu chuẩn, điều kiện đến làm việc tại Trung tâm hành chính công tỉnh.

## **9. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố**

- UBND các huyện, thành phố thực hiện thí điểm (thành phố Quảng Ngãi, huyện Đức Phổ, huyện Sơn Hà) tổ chức triển khai thực hiện các nội dung thành lập Trung tâm hành chính công cấp huyện theo lộ trình đã đề ra.

- Chủ động phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tổ chức rà soát, đăng ký thực hiện giải quyết liên thông các thủ tục hành chính giữa cấp huyện với cấp tỉnh và một số cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa phương thông qua Trung tâm hành chính công tỉnh.

- Phối hợp với Trung tâm hành chính công tỉnh giải quyết các công việc có liên quan theo quy định.

- Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân tại địa phương biết về hoạt động của Trung tâm hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện.

### **10. Báo Quảng Ngãi, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh**

Thường xuyên tuyên truyền, giới thiệu về mô hình hoạt động của Trung tâm hành chính công tỉnh, Trung tâm hành chính công cấp huyện để đồng đảo nhân dân và tổ chức biết thực hiện./.



**Trần Ngọc Căng**



**TỔNG HỢP SỐ LƯỢNG TTHC CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH CẤP TỈNH  
TẠI BẮC PHƯƠNG NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

(Kèm theo Quyết định số 100-8/2017/QĐ-UBND ngày 09/6/2017 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)

*Phụ lục 1*

SỐ TT	SỞ, BAN, NGÀNH	Tổng số TTHC theo QĐ công bố	Tổng số TTHC đưa vào thực hiện cơ chế một cửa			Ghi chú
			Tổng số	Trong đó		
				Không liên thông	Liên thông	
<b>I</b>	<b>CÁC SỞ, BAN, NGÀNH THUỘC TỈNH</b>	<b>1243</b>	<b>1010</b>	<b>647</b>	<b>363</b>	
1	Sở Thông tin và Truyền thông	26	20	20	0	
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	80	80	3	77	
3	Sở Nông nghiệp và PTNT	108	108	84	24	
4	Sở Khoa học và Công nghệ	29	29	26	3	
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	72	72	36	36	
6	Sở Lao động-Thương binh và Xã hội	76	76	14	62	
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	68	65	8	57	
8	Sở Giao thông vận tải	112	84	49	35	
9	Sở Xây dựng	42	42	16	26	
10	Sở Ngoại vụ	5	5	5	0	
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	27	0	0	0	Giải quyết ở phòng CM
12	Sở Tư pháp	156	156	122	34	
13	Sở Công thương	96	96	94	2	
14	Sở Y tế	160	160	153	7	
15	Sở Tài chính	11	0	0	0	Giải quyết ở phòng CM
16	Sở Nội vụ	44	4	4	0	
17	Ban QL KKT DQ và Các KCN	118	13	13	0	
18	Ban Tiếp công dân tỉnh	3	0	0	0	không T/hiện một cửa
19	Ban Dân tộc	1	0	0	0	không T/hiện một cửa
20	Thanh tra tỉnh	9	0	0	0	không T/hiện một cửa
<b>II</b>	<b>CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG ĐẶT TẠI ĐỊA PHƯƠNG</b>	<b>272</b>	<b>251</b>	<b>209</b>	<b>42</b>	
1	Cục thuế tỉnh	165	165	139	26	
2	Công an tỉnh	49	28	12	16	
3	Bảo hiểm xã hội tỉnh	30	30	30	0	
4	Cục hải quan	28	28	28	0	
<b>TỔNG CỘNG (I+II)</b>		<b>1515</b>	<b>1261</b>	<b>856</b>	<b>405</b>	

**KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA SỞ, BAN, NGÀNH  
TẠI BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ NĂM 2016**  
(Kèm theo Quyết định UBND ngày 09/16/2017 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)



*Phụ lục 2*

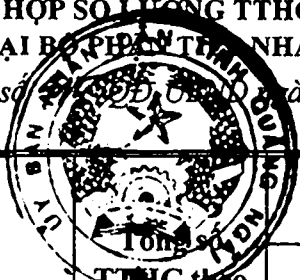
SỐ TT	SỞ, BAN, NGÀNH	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Tổng số hồ sơ giải quyết trước và đúng hạn	Tổng số hồ sơ giải quyết trễ hạn	Tổng số hồ sơ chưa giải quyết	Chi chú
<b>I</b>	<b>CÁC SỞ, BAN NGÀNH THUỘC TỈNH</b>	<b>151.975</b>	<b>148.210</b>	<b>757</b>	<b>3.008</b>	
1	Sở Thông tin và Truyền thông	97	97	0	0	
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	1.499	1.254	148	97	
3	Sở Nông nghiệp và PTNT	10.087	10.031	0	56	
4	Sở Khoa học và Công nghệ	30	30	0	0	
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	581	581	0	0	
6	Sở Lao động-Thương binh và Xã hội	21.129	18.669	2	2.458	
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5.094	5.088	0	6	
8	Sở Giao thông vận tải	78.924	78.755	167	2	
9	Sở Xây dựng	572	446	78	48	
10	Sở Ngoại vụ	44	44	0	0	
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	801	790	0	11	giải quyết tại PCM
12	Sở Tư pháp	15.182	14.741	362	79	
13	Sở Công thương	7.530	7.530	0	0	
14	Sở Y tế	4.160	3.911	0	249	
15	Sở Tài chính	1.547	1.547	0	0	giải quyết tại PCM
16	Sở Nội vụ	4.629	4.627	0	2	
17	Ban QL KKT DQ và Các KCN	69	69	0	0	
18	Ban Tiếp công dân tỉnh	0	0	0	0	không T/hiện 1 cửa
19	Ban Dân tộc	0	0	0	0	không T/hiện 1 cửa
20	Thanh tra tỉnh	0	0	0	0	không T/hiện 1 cửa
<b>II</b>	<b>CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG ĐẶT TẠI ĐỊA PHƯƠNG</b>	<b>162.378</b>	<b>159.146</b>	<b>18</b>	<b>3.214</b>	
1	Cục thuế tỉnh	15.563	15.562	1	0	
2	Cục Hải quan	12.846	12.835	0	11	
3	Bảo hiểm xã hội tỉnh	111.440	108.235	17	3.188	
4	Công an tỉnh	22.529	22.514	0	15	
<b>TỔNG CỘNG (I+II)</b>		<b>314.353</b>	<b>307.356</b>	<b>775</b>	<b>6.222</b>	

**TỔNG HỢP SỐ LƯỢNG TTHC CỦA UBND CẤP HUYỆN**

**TẠI BỘ PHẬN THANH NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

(Kèm theo Quyết định số 1732/QĐ-UBND ngày 09/16/2017 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)

*Phụ lục 3*



SỐ TT	CẤP HUYỆN	TTHC theo QĐ công bố	Tổng số TTHC đưa vào một cửa			Ghi chú
			Tổng số	Trong đó		
				Không liên thông	Liên thông	
1	TP Quảng Ngãi	183	54	47	7	
2	Đức Phổ	183	73	73	0	
3	Mộ Đức	183	63	63	0	
4	Tur Nghĩa	183	45	45	0	
5	Nghĩa Hành	183	97	79	18	
6	Ba Tơ	183	18	14	4	
7	Minh Long	183	79	79	0	
8	Sơn Tịnh	183	0	0	0	Không thực hiện
9	Bình Sơn	183	9	9	0	
10	Tây trà	183	13	13	0	
11	Trà Bồng	183	29	29	0	
12	Sơn Hà	183	92	56	36	
13	Sơn Tây	183	4	4	0	
14	Lý Sơn	183	25	25	0	
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>2562</b>	<b>601</b>	<b>536</b>	<b>65</b>	

**KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA UBND CẤP HUYỆN  
TẠI BỘ PHẬN ĐĂNG KÝ NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ NĂM 2016**

(Kèm theo Quyết định số 16/2017/QĐ-UBND ngày 09/16/2017 của UBND tỉnh Quảng Ngãi)

*Phụ lục 4*



SỐ TT	CẤP HUYỆN	Tổng số hồ sơ giải quyết đúng hạn	Tổng số hồ sơ giải quyết trễ hạn	Tổng số hồ sơ chưa giải quyết	Chi chú	
1	TP Quảng Ngãi	21.466	17.804	3.104	558	kể cả HS chi nhánh VP đăng ký đất đai nhận và trả tại bộ phận 1 cửa của TP
2	Đức Phổ	6.096	4.982	797	317	
3	Mộ Đức	3.370	3.168	150	52	
4	Tur Nghĩa	14.297	13.618	424	255	
5	Nghĩa Hành	13.960	13.184	258	518	
6	Ba Tơ	204	144	0	60	
7	Minh Long	1.079	1.061	12	6	
8	Sơn Tịnh	15.701	15.683	0	18	
9	Bình Sơn	1.946	1.910	36	0	
10	Tây Trà	1.010	1.001	0	9	
11	Trà Bồng	4.977	4.805	118	54	
12	Sơn Hà	2.204	1.726	345	133	
13	Sơn Tây	139	134	5	0	
14	Lý Sơn	6.699	6.699	0	0	
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>93.148</b>	<b>85.919</b>	<b>5.249</b>	<b>1.980</b>	