

BÁO CÁO

Giải trình những mặt hạn chế, chưa đạt mục tiêu đề ra đối với các chỉ tiêu thuộc chỉ số thành phần “Chi phí thời gian” năm 2024, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp năm 2025 và những năm tiếp theo

Thực hiện Công văn số 1416/VP-TTHC ngày 20/5/2025 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc đề nghị rà soát, báo cáo những mặt hạn chế, chưa đạt mục tiêu đề ra đối với các chỉ tiêu thuộc chỉ số thành phần “Chi phí thời gian” năm 2024, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp năm 2025 và những năm tiếp theo. UBND huyện Minh Long báo cáo cụ thể như sau:

I. RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHỈ SỐ THÀNH PHẦN “CHI PHÍ THỜI GIAN” NĂM 2024

1. Một số kết quả đạt được

- Ngay từ cuối năm 2023, UBND huyện đã chỉ đạo triển khai đồng bộ các giải pháp cải cách thủ tục hành chính (TTHC), nhất là trong lĩnh vực đầu tư, đất đai, xây dựng và đăng ký kinh doanh. Ngoài ra trong các kỳ họp thường xuyên, chuyên đề lãnh đạo UBND huyện thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo các cơ quan nghiêm túc trong thực hiện nhiệm vụ được giao, nhất là các lĩnh vực liên quan đầu tư, kinh doanh, thu hút đầu tư,...trên địa bàn huyện.

- Bộ phận Một cửa tại huyện và cấp xã hoạt động nền nếp, đảm bảo công khai, minh bạch quy trình xử lý hồ sơ.

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt trên 97%, rút ngắn được thời gian xử lý so với quy định trong một số lĩnh vực.

2. Những mặt hạn chế, tồn tại

Mặc dù đã có chuyển biến tích cực, nhưng chỉ số thành phần “Chi phí thời gian” vẫn chưa đạt mục tiêu đề ra. Một số tồn tại chủ yếu gồm:

- Thời gian xử lý TTHC ở một số lĩnh vực còn kéo dài, nhất là các lĩnh vực có liên quan đến nhiều ngành như đất đai, xây dựng, môi trường. Đặc biệt trong lĩnh vực đất đai liên quan đến việc điều chỉnh hệ số giá đất, tạm dừng thủ tục chuyển mục đích sử dụng đất kéo dài nhiều năm.

- Việc áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 chưa hiệu quả, tỷ lệ người dân và doanh nghiệp sử dụng còn thấp do nhiều nguyên nhân như vị trí địa lý, điều kiện cơ sở vật chất và khả năng áp dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân;

- Một số cán bộ, công chức chưa thực sự chủ động trong hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện TTHC; Một số trường hợp giải quyết chậm trễ không được người đứng đầu cơ quan phát hiện, xử lý kịp thời.

II. NGUYÊN NHÂN

- Hạ tầng công nghệ thông tin nhiều lúc không ổn định, đặc biệt ở cấp xã, ảnh hưởng đến việc áp dụng phần mềm và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
- Thiếu nhân lực chuyên trách về cải cách hành chính và chuyển đổi số, đa số kiêm nhiệm trong công tác tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC;
- Tâm lý e ngại, không muốn thực hiện TTHC trên môi trường trực tuyến của người dân, doanh nghiệp do chưa quen với công nghệ do trình độ năng lực và tâm lý gửi hồ sơ trực tiếp sẽ yên tâm hơn khi thực hiện TTHC nhất là các hồ sơ liên quan lĩnh vực đất đai, xây dựng,... và tâm lý đi thực hiện TTHC trực tiếp sẽ nhanh có kết quả hơn.
- Chưa có cơ chế khuyến khích, đánh giá hiệu quả công tác hỗ trợ doanh nghiệp và người dân, chưa gắn trách nhiệm cá nhân cụ thể trong một số quy trình thủ tục.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NĂM 2025 VÀ NHỮNG NĂM TIẾP THEO

1. Về cải thiện thời gian xử lý TTHC

- Rà soát, chuẩn hóa quy trình giải quyết TTHC theo hướng đơn giản, rút ngắn thời gian xử lý nhưng vẫn đảm bảo đúng quy định pháp luật.
- Tăng cường kiểm tra nội bộ việc giải quyết TTHC, xử lý nghiêm các trường hợp trì trệ, né tránh trách nhiệm.

2. Về chuyển đổi số và dịch vụ công trực tuyến

- Tổ chức tập huấn và tiếp tục thường xuyên hướng dẫn trực tiếp cho người dân và doanh nghiệp về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến.
- Xây dựng đội hình hỗ trợ kỹ thuật tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã, ưu tiên trang bị thiết bị đầu cuối và mạng internet ổn định.
- Đẩy mạnh truyền thông qua Zalo OA, Cổng thông tin điện tử, hệ thống phát thanh cơ sở về lợi ích và cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Về nâng cao chất lượng phục vụ

- Tổ chức khảo sát định kỳ sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp, nhất là về yếu tố thời gian giải quyết hồ sơ tại Bộ phận một cửa (hoặc trung tâm hành chính công mới).
- Lồng ghép kết quả khảo sát vào đánh giá thi đua công vụ hằng năm.
- Xây dựng cơ chế phản hồi nhanh (phản ánh, kiến nghị, đường dây nóng), đảm bảo xử lý các vướng mắc trong vòng 24h làm việc.

4. Về tăng cường vai trò người đứng đầu

- Yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, UBND các xã trực tiếp chịu trách nhiệm nếu để xảy ra tình trạng giải quyết TTHC trễ hạn, gây phiền hà.

- Đưa nội dung cải thiện chỉ số PCI, đặc biệt là “Chi phí thời gian”, vào nội dung kiểm điểm trách nhiệm cá nhân và tập thể hàng năm.

Trên đây là báo cáo Giải trình những mặt hạn chế, chưa đạt mục tiêu đề ra đối với các chỉ tiêu thuộc chỉ số thành phần “Chi phí thời gian” năm 2024, đề xuất nhiệm vụ, giải pháp năm 2025 và những năm tiếp theo. UBND huyện Minh Long gửi báo cáo UBND tỉnh theo quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- CT, PCT UBND huyện;
- C, PCVP huyện;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Đinh Văn Diết