

## CHỈ THỊ

### Về việc 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 trên địa bàn tỉnh Nghệ An

Thời gian qua, việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh đã có nhiều chuyển biến tích cực. Để phục vụ chuyển đổi số quốc gia, các Sở, Ngành, địa phương đã thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp; giải quyết kịp thời những yêu cầu, kiến nghị hợp pháp, chính đáng của người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác cải cách TTHC và cung cấp dịch vụ công vẫn còn một số tồn tại, hạn chế: một số cơ quan, đơn vị, địa phương vẫn còn cán bộ, công chức, viên chức vi phạm đạo đức công vụ, những nhiều, tiêu cực, phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định; số hồ sơ được thực hiện trên Cổng dịch vụ công quốc gia/Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh chưa đảm bảo tỷ lệ 100% hồ sơ được tiếp nhận; tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, xử lý trực tuyến chưa cao; tỷ lệ hồ sơ được số hóa, khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hoá của các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đạt yêu cầu; việc cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử còn hạn chế<sup>1</sup>; năng suất lao động chưa được cải thiện nhiều<sup>2</sup>; việc phối hợp trong xử lý hồ sơ TTHC còn chưa hiệu quả; việc tái cấu trúc quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa quy trình thực hiện TTHC còn chậm so với tiến độ đề ra;...

<sup>1</sup> Đến nay (tính đến ngày 06/12/2023), 100% đơn vị cấp huyện, cấp xã chưa thực hiện nghiêm việc tiếp nhận 100% hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia/Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, trong đó có những đơn vị có tỷ lệ hồ sơ thấp, các huyện: Kỳ Sơn 1,4%; Tương Dương 5,8%, Quế Phong 12,2%, Cửa Lò 18,82%, Quỳnh Châu 20,3%, Tân Kỳ 23,1%...; Các Sở, ngành, địa phương có tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến thấp: Sở Lao động TBXH 3,32%; Sở Xây dựng 7,9%; Sở Tài nguyên và Môi trường 8,38%; Sở Nông nghiệp và PTNT 9,14%; Sở GTVT 12,49%; UBND các huyện Kỳ Sơn, Tương Dương, Quế Phong, Cửa Lò, Tân Kỳ, ... Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hoá toàn tỉnh chỉ đạt 0,01% với 127 hồ sơ.

<sup>2</sup> Nhiều hồ sơ TTHC vẫn phải thực hiện 2 hệ thống dẫn đến năng suất lao động giảm: TTHC cấp phiếu lý lịch tư pháp, thủ tục cấp đổi Giấy phép lái xe; hoặc nhận hồ sơ trực tuyến nhưng vẫn in bản giấy để giải quyết đối với thủ tục cấp phiếu Lý lịch tư pháp ...



Nguyên nhân chủ yếu các tồn tại, hạn chế trên là do người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn thiếu quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành, có nơi thực hiện còn hình thức; kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa nghiêm, chưa thực sự gắn việc đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ định kỳ, hàng năm; công chức, viên chức chưa nêu cao vai trò, trách nhiệm trong giải quyết TTHC, không thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC dẫn đến công khai, minh bạch còn yếu; còn tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm; chưa phát huy được nhân tố con người trong thực hiện đổi mới, chuyên đổi số trong thực hiện TTHC; chưa phát huy được vai trò của cải cách, tiềm năng của dữ liệu trong việc cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao năng suất lao động; nhiều Sở, ngành, địa phương chưa chú trọng việc rà soát, kiến nghị đơn giản hoá TTHC để kịp thời phát hiện, kiến nghị xử lý các khó khăn, vướng mắc; hạ tầng công nghệ thông tin ở một số địa phương còn thiếu đồng bộ, chưa đầu tư kịp thời phục vụ chuyển đổi số; tâm lý, thói quen làm theo phương thức truyền thống, kỹ năng số của một bộ phận người dân chưa được cải thiện....

Để nâng cao hiệu quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp và khắc phục các tồn tại, hạn chế trên, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu:

1. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố

a) Tiếp tục đẩy mạnh cải cách TTHC. Tập trung rà soát, kiến nghị, đề xuất Bộ, ngành Trung ương sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ TTHC, quy định không cần thiết làm phát sinh chi phí tuân thủ, nhất là TTHC liên quan trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp. Kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tổn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp;

b) Thực hiện nghiêm yết, công khai, minh bạch, đầy đủ, kịp thời TTHC theo quy định; 100% hồ sơ TTHC của các Sở, ngành, địa phương phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và dữ liệu phải được liên thông, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân, doanh nghiệp thực hiện và giám sát quá trình giải quyết công việc. Thực hiện xử lý hồ sơ công việc đáp ứng quy trình toàn trình trên môi trường điện tử để khắc phục tình trạng tiếp nhận hồ sơ điện tử nhưng quy trình xử lý bên trong lại bằng giấy, làm chậm tiến độ, chất lượng công việc, ảnh hưởng đến việc cung cấp kết quả điện tử và tái sử dụng dữ liệu đã có trong Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;

c) Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020, Nghị định số



107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021, các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: số 6486/UBND-KSTT ngày 07/8/2023 về việc chấn chỉnh, tăng cường trách nhiệm và nâng cao hiệu quả công tác cải cách TTHC, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; số 8545/UBND-KSTT ngày 10/10/2023 về việc triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Trần Lưu Quang...; gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC; nghiêm cấm việc yêu cầu người dân, doanh nghiệp cung cấp thông tin, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đã được số hóa hoặc chia sẻ từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo đúng quy định; tiếp tục đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn, khuyến khích người dân, doanh nghiệp chủ động tham gia thực hiện và sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

d) Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc ban hành văn bản xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị theo đúng quy định tại khoản 5 Điều 12 và khoản 9 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Kiên quyết xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc nhiều lần để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC;

đ) Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương về chất lượng phục vụ trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; căn cứ kết quả đánh giá do Văn phòng UBND tỉnh công khai dựa trên Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ để xem xét, đánh giá, xếp loại chất lượng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức;

e) Thực hiện nghiêm công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp bảo đảm chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả, nhất là các nhóm TTHC, dịch vụ công liên thông. Chấm dứt tình trạng không trả lời, trả lời chậm hoặc trả lời chung chung, không cụ thể, không rõ ràng dứt khoát, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm;

g) Theo chức năng nhiệm vụ được giao, hàng quý, các ngành, địa phương chủ động triển khai tổ chức gặp gỡ, đối thoại với cộng đồng doanh nghiệp, nhà



đầu tư để lắng nghe, kịp thời tháo gỡ vướng mắc, khó khăn theo thẩm quyền nhằm cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh; tăng cường tuyên truyền, khuyến khích các hiệp hội, doanh nghiệp, người dân tại địa phương tham gia đóng góp ý kiến hoặc gửi vướng mắc, đề xuất đối với quy định kinh doanh trên Cổng tham vấn và tra cứu quy định kinh doanh của Chính phủ. Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ được phân công tại Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 24/01/2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Đề án “Cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao hiệu quả thu hút đầu tư tỉnh Nghệ An giai đoạn 2021-2025”;

h) Các cơ quan, đơn vị và địa phương có liên quan tập trung xử lý dứt điểm các "điểm nghẽn" trong thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030” (sau đây gọi tắt là Đề án 06/CP) tại cơ quan, đơn vị và địa phương, nhất là về hạ tầng công nghệ thông tin, số hóa dữ liệu, dịch vụ công trực tuyến và an toàn, an ninh mạng;

i) Chủ động đổi mới, nâng cao hiệu quả, năng suất lao động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo thẩm quyền, trường hợp vượt thẩm quyền báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định;

k) Ưu tiên thực hiện đầy đủ các chính sách của tỉnh về nội dung chi cho hoạt động kiểm soát TTHC; chính sách hỗ trợ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp...; bảo đảm bố trí đầy đủ nhân lực, kinh phí hàng năm cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số, Đề án 06/CP, hoàn thành các mục tiêu theo chỉ đạo của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh;

l) Ưu tiên bố trí cán bộ, công chức, viên chức có năng lực, trình độ, có tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách TTHC, chuyển đổi số theo hướng tăng cường thực hiện điều động, biệt phái cán bộ, công chức, viên chức giữa các cơ quan, đơn vị bảo đảm nguyên tắc không làm phát sinh biên chế.

## 2. Các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh

a) Tăng cường tham mưu, đề xuất UBND tỉnh phân cấp, ủy quyền đi đôi với phân bổ nguồn lực, nâng cao năng lực thực thi công vụ các cấp, tăng cường giám sát, kiểm tra, đôn đốc trong giải quyết TTHC để giảm khâu trung gian và nhanh chóng, kịp thời chấm dứt tình trạng kéo dài thời gian giải quyết qua nhiều cơ quan, đơn vị;



b) Tập trung rà soát kỹ và cấu trúc lại quy trình, cắt giảm, đơn giản hóa TTHC 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 TTHC hoặc nhóm TTHC 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, đề xuất 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;

c) Khẩn trương rà soát, hoàn thành việc công bố quy trình nội bộ xác định rõ thời hạn, trách nhiệm giải quyết trong từng bước, giai đoạn đối với các TTHC liên thông giữa các cơ quan trung ương và địa phương trên cơ sở hướng dẫn của Bộ, ngành Trung ương.

### 3. Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra công vụ, tham mưu xử lý nghiêm các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức có hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực, làm phát sinh thêm TTHC, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định hoặc yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc để xảy ra tình trạng chậm trễ trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.

### 4. Sở Tư pháp

a) Thực hiện thẩm định chặt chẽ các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC, yêu cầu, điều kiện kinh doanh, tiêu chuẩn, quy định kỹ thuật, chế độ báo cáo, danh mục hàng hoá kiểm tra chuyên ngành đảm bảo chỉ ban hành các quy định thật sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp và tiết kiệm chi phí cho xã hội;

b) Tiếp tục tham mưu triển khai có hiệu quả các nội dung Chỉ thị số 23/CT-TTg ngày 09/7/2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc đẩy mạnh cải cách TTHC cấp phiếu Lý lịch tư pháp cho người dân, doanh nghiệp;

c) Tiếp tục chỉ đạo thực hiện có hiệu quả 02 nhóm TTHC liên thông "Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi" và "Đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, hỗ trợ chi phí mai táng, trợ cấp mai táng";

d) Đẩy mạnh triển khai chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; đồng thời, tuyên truyền đến các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh về việc tiếp nhận, sử dụng kết quả chứng thực điện tử.



## 5. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định, tham mưu chủ trương đầu tư các dự án cho nhà đầu tư; tham mưu công tác quản lý dự án sau chấp thuận đầu tư theo phân công tại Quyết định số 235/QĐ-UBND ngày 24/01/2022 của UBND tỉnh đối với các dự án ngoài Khu kinh tế Đông Nam và các khu công nghiệp.

## 6. Công an tỉnh

Tiếp tục tham mưu triển khai có hiệu quả các nội dung Đề án 06 trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo của Tổ công tác triển khai Đề án 06 Chính phủ, của các bộ, ngành Trung ương

## 7. Sở Thông tin và Truyền thông

Chỉ đạo các cơ quan báo chí, truyền thông tăng thời lượng phát sóng và bài viết tuyên truyền về công tác cải cách TTHC, Đề án 06, lợi ích và hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn; phối hợp các cơ quan đẩy mạnh truyền thông trên môi trường mạng

## 8. Văn phòng UBND tỉnh

a) Hằng tháng: công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh kết quả đánh giá các cơ quan, đơn vị theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử và danh sách cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị để xảy ra chậm trễ theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; có văn bản tổng hợp, đôn đốc các Sở, ban, ngành, địa phương và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng việc chuẩn hóa, công bố, công khai TTHC và kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;

b) Thực hiện nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm hoạt động ổn định, thông suốt, hiệu quả; kiểm soát chặt chẽ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến của Sở, ban, ngành và địa phương trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;

c) Trên cơ sở hướng dẫn của Bộ Công an, tham mưu, đề xuất các giải pháp kỹ thuật, hạ tầng, thực hiện và hướng dẫn kết nối, tích hợp Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý (VNeID), Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đưa vào sử dụng tài khoản định danh điện tử VNeID trong thực hiện TTHC, dịch vụ hành chính công trên môi trường điện tử.

## 9. UBND các huyện, thành phố, thị xã

Tiếp tục củng cố, kiện toàn tổ chức, sắp xếp, bố trí cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã để phục vụ công tác tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC theo



đúng quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Quyết định số 468/QĐTTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC giai đoạn 2021 - 2025. Trước mắt rà soát và nhanh chóng trang bị máy scan tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã đảm bảo tối thiểu mỗi Bộ phận có ít nhất 02 máy scan tốc độ cao để phục vụ cho việc số hóa hồ sơ TTHC vào đầu tháng 02/2024.

10. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Nghệ An, Cổng Thông tin điện tử tỉnh bố trí nguồn lực, dành thời lượng phù hợp để đưa tin, phản ánh tình hình kết quả hoạt động của công tác cải cách TTHC, nêu gương những cán bộ, công chức, viên chức, tổ chức có sáng kiến, giải pháp cải cách TTHC góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức ở các cơ quan, địa phương, đơn vị.

Yêu cầu Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã tổ chức thực hiện nghiêm Chỉ thị này. Định kỳ 06 tháng báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện (lồng ghép trong báo cáo Quý II/năm về Công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử tỉnh). Giao Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các Sở, ngành, địa phương trong việc thực hiện Chỉ thị này./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- UBMTTQ tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh;
- Báo Nghệ An, Đài PT- TH tỉnh;
- CVP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (B).

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Đức Trung**