

Số: 84 /BC-UBND

Nghệ An, ngày 08 tháng 02 năm 2022

**BÁO CÁO**

**Công tác kiểm soát thủ tục hành chính,  
triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông  
và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử năm 2021**

**I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**1. Đánh giá tác động thủ tục hành chính quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật**

- Số lượng thủ tục hành chính (viết tắt TTHC) đã được đánh giá tác động trong kỳ báo cáo: 34.

- Số lượng TTHC được ban hành trong kỳ báo cáo đã được đánh giá tác động: 34.

**2. Thẩm định, thẩm tra thủ tục hành chính quy định tại dự thảo văn bản quy phạm pháp luật**

Tổng số TTHC trong đã được thẩm định, thẩm tra: 34.

Tổng số văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính đã ban hành trong năm là: 02.

Trong năm, không có thủ tục hành chính trong văn bản quy phạm pháp luật của tỉnh ban hành không đúng thẩm quyền.

**3. Công bố, công khai thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính**

- Tổng số Quyết định công bố TTHC/danh mục TTHC đã được ban hành trong kỳ báo cáo: 27, trong đó: có 26 Quyết định công bố danh mục TTHC, 01 Quyết định công bố TTHC;

- Tổng số văn bản QPPL có quy định TTHC được công bố: 2;

- Tổng số TTHC/danh mục TTHC được công bố 1.218; trong đó số TTHC được công khai 1.218, trong đó có 931 TTHC cấp tỉnh, 187 TTHC cấp huyện, 84 TTHC cấp xã, 16 TTHC của các tổ chức hành nghề công chứng;

- Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương: 1.817; trong đó: số TTHC do Trung ương quy định: 1.807; số TTHC do địa phương quy định: 10 (05 TTHC lĩnh vực xây dựng được công bố tại Quyết định 891/QĐ-UBND, 05



TTHC lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn được công bố tại Quyết định 4824/QĐ-UBND).

#### **4. Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính**

- Tổng số TTHC cần rà soát, đơn giản hóa theo Kế hoạch (Kế hoạch của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch của bộ, cơ quan/UBND cấp tỉnh): 6.027, trong đó 4.210 TTHC rà soát, kiến nghị phân cấp theo Công văn số 6852/VPCP-KSTT của Văn phòng Chính phủ, 1.817 TTHC được triển khai rà soát để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đơn giản hoá;

- Tổng số TTHC đã được rà soát, thông qua phương án đơn giản hóa: 342 TTHC (300 TTHC tại Báo cáo số 708/BC-UBND ngày 26/11/2021, 42 TTHC tại Quyết định 3932/QĐ-UBND ngày 29/10/2021);

- Phương án đơn giản hóa, cụ thể: số TTHC được kiến nghị phân cấp: 300; số TTHC có giải pháp để thực hiện trên môi trường điện tử: 42.

Qua rà soát, các mâu thuẫn, chồng chéo, không thống nhất trong quy định TTHC đã được xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

#### **5. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định, thủ tục hành chính**

- Tổng số phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo, trong đó: Số tiếp nhận mới trong kỳ: 30; số từ kỳ trước chuyển qua: 0; số phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 5; số phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính: 25

- Số phản ánh, kiến nghị đã xử lý: 29; trong đó số đã được đăng tải công khai: 29.

- Số phản ánh, kiến nghị đang xử lý: 1.

(Số liệu tại Biểu số II.05/VPCP/KSTT)

#### **6. Tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

- Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận trong kỳ báo cáo: 1.488.660, trong đó: Số mới tiếp nhận trong kỳ: 1.479.910 (trực tuyến: 85.245; trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính: 1.394.665); số từ kỳ trước chuyển qua: 8.750.

- Số lượng hồ sơ đã giải quyết: 1.472.747; trong đó, giải quyết trước hạn: 185.743, đúng hạn: 1.286.047, quá hạn: 957.

- Số lượng hồ sơ đang giải quyết: 15.913; trong đó, trong hạn: 7.508, quá hạn: 8.405.

(Số liệu tại Biểu số II.06/VPCP/KSTT)



## **7. Triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính**

### a) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC của các Sở, Ban, ngành tại Trung tâm đã được kiểm soát chặt chẽ qua Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử tỉnh đảm bảo minh bạch, rõ ràng, đúng hẹn, được người dân và doanh nghiệp đánh giá cao. Đến nay, tất cả các Sở, ban, ngành cấp tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết TTHC trên hệ thống Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của tỉnh đã giúp quá trình giải quyết TTHC xuyên suốt, nhất quán, chính xác số hóa các thủ tục, hồ sơ; đảm bảo các yêu cầu trong quản lý; điều hành hoạt động của Trung tâm, thuận lợi cho việc qua tra cứu thông tin; cung cấp, mở rộng các kênh giao tiếp; các bước tiếp nhận, chuyển giao, xử lý hồ sơ tại các bộ phận nhằm minh bạch hóa công tác giải quyết TTHC, thuận lợi cho cán bộ giải quyết TTHC và tổ chức, cá nhân.

Với mục tiêu đẩy mạnh cải cách TTHC, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, thu hút đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội. Trung tâm đã được Ủy ban nhân dân tỉnh đầu tư hệ thống trang thiết bị hiện đại: máy tính, máy in, máy scan, máy photocopy, hệ thống xếp hàng tự động, máy tra cứu thông tin cho tổ chức, cá nhân... các hệ thống phần mềm: lấy số thứ tự; thu phí, lệ phí; kios tra cứu thông tin; màn hình hiển thị; hệ thống camera giám sát; hệ thống đánh giá hài lòng; hệ thống thông tin SMS.... Trung tâm bố trí 37 quầy, trong đó có 34 quầy là nơi tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC, có 01 quầy tiếp nhận hồ sơ liên thông thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; 02 quầy trả kết quả tập trung. Ngoài ra, Trung tâm đã bố trí các khu vực phụ trợ như: khu vực hỗ trợ thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến ở mức độ 3, 4; quầy tiếp nhận trả kết quả giải quyết TTHC qua đường bưu điện của Bưu điện tỉnh; quầy thu phí, lệ phí tập trung của Ngân hàng....

Triển khai giải pháp không dùng tiền mặt liên quan đến việc thanh toán phí và lệ phí dịch vụ hành chính công trên Cổng dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh kết nối với Cổng dịch vụ công Quốc gia trên địa bàn Nghệ An, Ủy ban nhân dân tỉnh đã thống nhất chủ trương để Ngân hàng Vietcombank chi nhánh Nghệ An triển khai thí điểm thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, đồng thời phối hợp với các Ngân hàng liên quan hướng dẫn các Sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã triển khai thí điểm thanh toán không dùng tiền mặt, giải pháp thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh đảm bảo an toàn, an ninh thông tin và khả năng kết nối,



liên thông với nền tảng thanh toán trên Công dịch vụ công Quốc gia (Payment Platform) trên cơ sở các quy định hiện hành của Nhà nước.

b) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện

Đến nay, 21/21 huyện, thành phố, thị xã đã thành lập Bộ phận Một cửa thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân theo đúng quy định tại Khoản 3 Điều 7 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; phân công người phụ trách Bộ phận Một cửa và phê duyệt danh sách nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa theo đúng quy định tại Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Trong đó, một số đơn vị có Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại: thành phố Vinh, thị xã Cửa Lò; thị xã Thái Hòa; Quỳnh Lưu; Nam Đàn; Yên Thành; Nghĩa Đàn; Diễn Châu; Nghi Lộc; Con Cuông,...

Ngoài ra, các địa phương đã chỉ đạo, phối hợp với cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn như: Chi Cục thuế và Bảo hiểm xã hội bố trí người trực tại Bộ phận Một cửa cấp huyện.

c) Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã

- Toàn tỉnh có 460/460 Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn đã thành lập Bộ phận Một cửa cấp xã theo đúng quy định tại Khoản 4 Điều 7 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; phân công người phụ trách Bộ phận Một cửa và phê duyệt danh sách nhân sự làm việc tại Bộ phận Một cửa.

Bộ phận Một cửa cấp xã đã bố trí khu vực dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch; có bảng niêm yết TTHC, địa chỉ tiếp nhận và phản ánh kiến nghị, quy chế, hòm thư góp ý, bảng công khai mức thu phí, lệ phí.

d) Đến nay, 100% TTHC đủ điều kiện được tiếp nhận, trả kết quả tại bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp. 100% Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp công khai đầy đủ, đúng quy định các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.

## **8. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, ngày 28/01/2021, Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An đã ban hành Quyết định số 246/QĐ-UBND ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Kế hoạch gồm các nội dung chính là: công tác phổ biến, quán triệt, thông tin, tuyên truyền, tuyên truyền, khuyến khích doanh nghiệp đăng ký và sử dụng chữ ký số công cộng trong giao dịch TTHC; triển khai dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính để phục vụ cho việc thực hiện giao dịch TTHC trực tuyến; rà soát, đánh giá về nhân lực,



hạ tầng kỹ thuật, nhu cầu sử dụng để phối hợp với Ban Cơ yếu Chính phủ trong việc triển khai phân cấp, ủy quyền một số dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng Chính phủ; Tiếp tục rà soát, hoàn thiện các chức năng, tính năng kỹ thuật của Công Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh; triển khai hướng dẫn việc thực hiện chức năng cung cấp văn bản giấy được chuyển đổi từ kết quả giải quyết TTHC điện tử trên Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh; số hóa kết quả giải quyết TTHC từ văn bản giấy (còn hiệu lực, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình) sang dữ liệu điện tử để xây dựng, hình thành cơ sở dữ liệu dùng chung trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh phục vụ cho công tác giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

Triển khai thực hiện Kế hoạch, trong năm, Trung tâm Phục vụ hành chính công đã phối hợp với các sở, ban, ngành có TTHC giải quyết tại Trung tâm tiến hành rà soát, phân loại, kiểm đếm số lượng văn bản giấy cần được số hoá; thực hiện thí điểm công tác số hóa tại một số cơ quan để đánh giá, rút kinh nghiệm làm cơ sở hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn toàn tỉnh xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện.

Bên cạnh đó, thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế Một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch số 527/KH-UBND ngày 17/9/2021 triển khai Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An, trong đó xác định đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính theo hướng không phụ thuộc địa giới hành chính; thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động quản lý, cung cấp dịch vụ công, thay đổi cách thức quản trị hành chính từ truyền thống sang hiện đại, gắn với số hóa và sử dụng kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính để nâng cao chất lượng phục vụ, tăng năng suất lao động, góp phần hình thành công dân số, doanh nghiệp số trong xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số.

## **9. Truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính**

Thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 527/KH-UBND ngày 17/9/2021 về truyền thông hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Thực hiện Kế hoạch, Ủy ban nhân dân tỉnh đã tập trung truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát TTHC, công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính, như: Mở



chuyên mục “*Chính sách và Cuộc sống*” trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh để hướng dẫn các TTHC cụ thể trong các lĩnh vực cho tổ chức, cá nhân; Xây dựng, biên soạn 2 cuốn Sổ tay, tờ rơi, tờ gấp pháp luật thông tin cơ bản về hoạt động kiểm soát TTHC và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị cung cấp cho cán bộ, công chức, viên chức, người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; bài viết trên báo Pháp luật về công tác cải cách thủ tục hành chính,...

#### **10. Nghiên cứu, đề xuất sáng kiến cải cách thủ tục hành chính**

Không có.

#### **11. Kiểm tra thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính**

Năm 2021, Nghệ An bị ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 nên Ủy ban nhân dân tỉnh không ban hành, thực hiện Kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát TTHC. Việc theo dõi, đánh giá cơ quan, đơn vị thông qua dữ liệu trên các phần mềm, báo cáo của các đơn vị và phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

#### **12. Nội dung khác**

Thực hiện Nghị định số 09/2019/NĐ-CP, Thông tư số 01/2020/TT-VPCP, Ủy ban nhân dân tỉnh đã thực hiện tập huấn trực tuyến thực hiện chế độ báo cáo điện tử trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ thông qua ứng dụng Zoom với số lượng 500 điểm cầu; chỉ đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn cán bộ đầu mối, công chức các Sở, Ban, Ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện mở tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

### **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

So với năm 2020, công tác kiểm soát TTHC đi vào trọng tâm, phát huy tính chủ động, tích cực trong thực hiện nhiệm vụ; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

Đánh giá mức độ hoàn thành: Tốt.

### **III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ CỦA NĂM 2022**

1. Bám sát, triển khai các nhiệm vụ theo Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030, Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 08/01/2022 về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách Nhà nước năm 2022, Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 14 tháng 12 năm 2021 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh về đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An giai đoạn 2021 – 2030, Quyết định số 5158/QĐ-UBND ngày



30 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về việc ban hành Chương trình Cải cách hành chính Nhà nước tỉnh Nghệ An giai đoạn 2021 – 2030.

2. Chỉ đạo các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã xây dựng, triển khai thực hiện các Kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh: hoạt động kiểm soát TTHC năm 2022; kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC; rà soát, đơn giản hóa TTHC và truyền thông kiểm soát TTHC.

3. Chỉ đạo các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, thị xã, khắc phục những tồn tại, hạn chế; tiếp tục bám sát quy định về nhiệm vụ kiểm soát TTHC tại các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về cải cách TTHC để triển khai thực hiện, trong đó tập trung triển khai thực hiện đúng tiến độ và đảm bảo chất lượng nhiệm vụ được UBND tỉnh giao; yêu cầu xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống Thông tin một cửa điện tử của tỉnh để giải quyết TTHC, cập nhật trạng thái hồ sơ thủ tục và liên thông dữ liệu đảm bảo 100% hồ sơ giải quyết TTHC được theo dõi tình hình thực hiện thông qua Hệ thống; xây dựng, triển khai Hệ thống Thông tin báo cáo của tỉnh; triển khai thực hiện Kế hoạch số hóa kết quả giải quyết TTHC thuộc các cơ quan, đơn vị, địa phương giai đoạn 2020 - 2025 và văn bản chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh về cải cách TTHC.

4. Tiếp tục chỉ đạo, đôn đốc hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phát huy có hiệu quả, tạo ra bước đột phá về cải cách TTHC tục hành chính, đóng góp cho sự phát triển chung của tỉnh; phát huy hơn nữa vai trò của Tổ công tác thành lập theo Quyết định số 2416/QĐ-UBND của tỉnh.

5. Tăng cường giải pháp đánh giá đúng tình hình, chất lượng giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị thông qua việc: chỉ đạo, yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức cập nhật việc thực hiện giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Hệ thống giám sát, đánh giá của Văn phòng Chính phủ.

6. Đổi mới hoạt động của Bộ phận một cửa các cấp; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### **IV. KIẾN NGHỊ VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ**

1. Quy phạm hóa các nhiệm vụ mới phát sinh trong những năm gần đây (về rà soát, đánh giá, phân cấp TTTHC; về quản lý, khai thác, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh;...) để bổ sung vào Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.



2. Hướng dẫn các Bộ, Ngành tiếp tục rà soát, chuẩn hóa các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý để đảm bảo công bố đầy đủ, chính xác trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

3. Theo quy định về chế độ báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và các Phụ lục có liên quan tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ thì đối với cấp tỉnh, chế độ báo cáo này chỉ báo cáo số liệu của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp tỉnh và của UBND cấp huyện. Tuy nhiên, từ thực tiễn hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp và Nghị định số 61/2018/NĐ-CP có đưa các ngành dọc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa các cấp thì số liệu của Trung tâm, Bộ phận Một cửa sẽ có của số liệu ngành dọc. Do đó, kiến nghị Văn phòng Chính phủ có hướng dẫn để việc báo cáo được chính xác, tránh trùng lặp, thống nhất.

4. Tăng cường công tác tập huấn nghiệp vụ về công tác kiểm soát TTHC; thực hiện số hoá hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC).

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh năm 2021, kính gửi Cục Kiểm soát thủ tục hành chính (Văn phòng Chính phủ) để tổng hợp./. *W*

**Nơi nhận:**

- Cục KSTTHC-VPCP (b/c);
- CT UBND tỉnh;
- PCT UBND tỉnh (đ/c Hoa);
- Chánh VP UBND tỉnh;
- PCVP UBND tỉnh (đ/c Thiên);
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT(v). *W*

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN

KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Lê Ngọc Hoa



Biểu số IL.05a/VPCP/KST

**KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (PAKN)  
VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH VÀ HÀNH VI HÀNH CHÍNH  
TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

Kỳ báo cáo: Năm 2021

(Từ ngày 15/12/2021 đến ngày 14/12/2022)

Đơn vị báo cáo

UBND tỉnh Nghệ An

Đơn vị nhận báo cáo

Văn phòng Chính phủ

Đơn vị tính: Số PAKN

TT	Tên ngành, lĩnh vực có PAKN	Số lượng PAKN được tiếp nhận					Kết quả xử lý PAKN						Số PAKN đã xử lý được đăng tải công khai	
		Tổng số	Theo nội dung		Theo thời điểm tiếp nhận		Đã xử lý				Đang xử lý			
			Hành vi hành chính	Quy định hành chính	Từ kỳ trước	Trong kỳ	Tổng số	Hành vi hành chính	Quy định hành chính	Từ kỳ trước	Trong kỳ	Hành vi hành chính		Quy định hành chính
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>465</b>	<b>110</b>	<b>355</b>	<b>9</b>	<b>456</b>	<b>456</b>	<b>109</b>	<b>347</b>	<b>7</b>	<b>450</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>194</b>
<b>I</b>	Tình hình, kết quả giải quyết PAKN thuộc phạm vi thẩm quyền của UBND cấp tỉnh	30	26	4	1	29	29	26	3	1	29	0	1	30
1	Đất đai	30	26	4	1	29	29	26	3	1	29	0	1	30
<b>II</b>	Tình hình, kết quả giải quyết PAKN thuộc phạm vi thẩm quyền của UBND cấp huyện	160	72	88	7	153	154	72	82	5	149	0	6	131



1	Giáo dục Trung học	7	5	2	5	2	7	5	2	5	2	0	0	0
2	Chính sách	22	20	2	0	22	22	20	2	0	22	0	0	20
3	Dịch vụ thương mại	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
4	Điện	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
5	Đất đai	124	42	82	2	122	118	42	76	0	118	0	6	109
<b>III</b>	<b>Tình hình, kết quả giải quyết PAKN thuộc phạm vi thẩm quyền của UBND cấp xã</b>	<b>275</b>	<b>12</b>	<b>263</b>	<b>1</b>	<b>274</b>	<b>273</b>	<b>11</b>	<b>262</b>	<b>1</b>	<b>272</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>33</b>
1	Khiếu nại, tố cáo	11	0	11	0	11	11	0	11	0	11	0	0	11
2	Đất đai	264	12	252	1	263	262	11	251	1	261	1	1	22



Biểu số II.06/VPCP/KSTT

**TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

Kỳ báo cáo: Năm 2021  
(Từ ngày 15/12/2021 đến 14/12/2022)

- Đơn vị báo cáo: UBND tỉnh Nghệ An  
- Đơn vị nhận báo cáo: Văn phòng Chính phủ

Đơn vị tính: số hồ sơ TTHC

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải quyết		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
<b>Tổng cộng</b>		<b>1.488.660</b>	<b>85.245</b>	<b>1.394.665</b>	<b>8.750</b>	<b>1.472.747</b>	<b>185.743</b>	<b>1.286.047</b>	<b>957</b>	<b>15.913</b>	<b>7.508</b>	<b>8.405</b>
<b>I</b>	<b>TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp tỉnh</b>	<b>168.720</b>	<b>51.986</b>	<b>115.855</b>	<b>879</b>	<b>166.748</b>	<b>42.878</b>	<b>123.749</b>	<b>121</b>	<b>1.972</b>	<b>1.916</b>	<b>56</b>
1	Văn hóa cơ sở	274	131	142	1	267	267	0	0	7	7	0
2	Nghệ thuật biểu diễn	9	1	7	1	9	9	0	0	0	0	0
3	Phòng, chống thiên tai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Trẻ em	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Báo chí	36	1	35	0	36	34	0	2	0	0	0
6	Mỹ phẩm	60	0	57	3	56	56	0	0	4	4	0
7	Tổ chức cán bộ	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
8	Quản lý nhà và thị trường bất động sản	140	0	136	4	135	0	134	1	5	3	2
9	Nhà ở và công sở	23	0	21	2	22	0	22	0	1	0	1







33	Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử	13	0	13	0	13	10	3	0	0	0	0
34	Xuất nhập khẩu	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
35	Công tác dân tộc	12	12	0	0	12	0	12	0	0	0	0
36	Thú y	19.515	12	19.503	0	19.512	0	19.512	0	3	3	0
37	Việc làm	775	219	551	5	753	672	81	0	22	22	0
38	Y tế Dự phòng	177	162	14	1	177	177	0	0	0	0	0
39	Hoạt động khoa học và công nghệ	4	0	4	0	4	0	4	0	0	0	0
40	Chứng nhận lãnh sự, hợp pháp hóa lãnh sự	135	0	135	0	135	50	85	0	0	0	0
41	Khoa học công nghệ và môi trường	14	10	4	0	14	0	14	0	0	0	0
42	Tài nguyên nước	150	5	145	0	137	73	64	0	13	13	0
43	Khí tượng, thủy văn	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Quản lý Cảnh tranh	32	5	24	3	32	0	32	0	0	0	0
45	Thương mại quốc tế	3	3	0	0	3	0	3	0	0	0	0
46	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp xã hội	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
47	Thành lập và hoạt động của doanh nghiệp	2.699	2.699	0	0	2.699	2.699	0	0	0	0	0
48	Xuất nhập khẩu văn hóa phẩm không nhằm mục đích kinh doanh	5	0	5	0	5	5	0	0	0	0	0
49	Di sản văn hóa	21	1	18	2	20	20	0	0	1	1	0
50	Mỹ thuật, nhiếp ảnh, triển lãm	2	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0
51	Thủy lợi	4	0	4	0	2	0	2	0	2	2	0
52	Người có công	9.754	9.642	23	89	9.448	8.879	567	2	306	306	0
53	Xuất Bản, In và Phát hành	121	1	120	0	121	101	20	0	0	0	0
54	An toàn thực phẩm và Dinh dưỡng	85	17	63	5	76	76	0	0	9	9	0



55	Kinh doanh bất động sản	3	0	2	1	3	0	3	0	0	0	0
56	Vật liệu xây dựng	14	0	14	0	14	0	14	0	0	0	0
57	Môi trường	147	28	119	0	90	47	43	0	57	57	0
58	Biến đổi khí hậu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
59	Đo đạc, bản đồ và thông tin địa lý	3	2	1	0	3	3	0	0	0	0	0
60	Hóa chất	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
61	Kinh doanh khí	2	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
62	An toàn đập, hồ chứa thủy điện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
63	Giải quyết khiếu nại	8	0	7	1	7	0	7	0	1	1	0
64	Giải quyết tố cáo	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
65	Phòng, chống tham nhũng	19.731	0	19.731	0	19.731	0	19.731	0	0	0	0
66	Đường thủy nội địa	1.965	1.620	320	25	1.960	1.235	723	2	5	5	0
67	Đấu thầu	129	0	123	6	129	129	0	0	0	0	0
68	Thể dục thể thao	12	6	6	0	12	12	0	0	0	0	0
69	Hệ thống văn bản, chứng chỉ	907	16	876	15	903	0	880	23	4	4	0
70	Lữ hành	40	4	36	0	40	40	0	0	0	0	0
71	Bảo hiểm	51.893	0	51.882	11	51.592	0	51.592	0	301	301	0
72	Quy hoạch xây dựng, kiến trúc	501	0	479	22	481	0	455	26	20	7	13
73	Điện	216	0	205	11	213	0	213	0	3	3	0
74	Lưu thông hàng hóa trong nước	211	3	200	8	206	0	206	0	5	5	0
75	Công tác lãnh sự	19	1	18	0	19	13	6	0	0	0	0
76	Đường bộ	26.589	21.720	4.759	110	26.414	22.554	3.827	33	175	175	0
77	Đầu tư	385	0	372	13	366	359	7	0	19	19	0
78	Đầu tư tại Việt nam	919	0	879	40	879	0	879	0	40	40	0
79	Trồng trọt	7	0	7	0	7	0	7	0	0	0	0
80	Thủy sản	2.863	122	2.732	9	2.851	0	2.841	10	12	12	0















62	Hệ thống văn bản, chứng chỉ	54	0	54	0	54	5	49	0	0	0	0
63	Lao động	303	0	303	0	303	42	261	0	0	0	0
64	Người có công	5.731	0	5.726	5	5.527	95	5.432	0	204	204	0
65	Chứng thực	6.071	0	6.071	0	6.071	833	5.238	0	0	0	0
66	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)	9.619	1.351	8.262	6	9.601	2.787	6.762	52	18	18	0
67	Khiếu nại	10	0	10	0	9	0	9	0	1	1	0
68	Quy hoạch xây dựng, kiến trúc	65	0	65	0	65	33	32	0	0	0	0
69	Đấu thầu	104	0	104	0	98	43	55	0	6	6	0
70	Lĩnh vực khác	87	0	87	0	87		87	0	0	0	0
71	Quản lý hoạt động xây dựng	1.017	2	1.015	0	1.010	494	482	34	7	7	0
72	Thư viện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
73	Cấp sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế	516	0	516	0	516	489	27	0	0	0	0
74	Thi đua, khen thưởng	94	0	94	0	94	86	8	0	0	0	0
<b>III</b>	<b>TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã</b>	<b>1.228.885</b>	<b>31.209</b>	<b>1.191.200</b>	<b>6.476</b>	<b>1.217.763</b>	<b>135.487</b>	<b>1.081.977</b>	<b>299</b>	<b>11.122</b>	<b>4.318</b>	<b>6.804</b>
1	Thu Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, BHTNLĐ-BNN	2.995	0	2.995	0	2.995	0	2.995	0	0	0	0
2	Văn hóa cơ sở	11.348	28	11.320	0	11.348	1.870	9.478	0	0	0	0
3	Lao động	2.413	0	2.413	0	2.335	0	2.335	0	78	78	0
4	Phổ biến giáo dục pháp luật	35	0	35	0	35	0	35	0	0	0	0
5	Thanh tra	93	0	92	1	77	0	76	1	16	16	0
6	Đầu tư	23	8	15	0	23	0	23	0	0	0	0
7	Bồi thường nhà nước	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0



8	Phòng, chống tham nhũng	55	0	55	0	55	0	55	0	0	0	0
9	Bảo vệ thực vật	100	0	0	100	50	0	50	0	50	50	0
10	Chi trả các chế độ bảo hiểm xã hội	1.076	475	601	0	1.076	0	1.076	0	0	0	0
11	Đăng ký, quản lý phương tiện giao thông đường bộ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Chứng thực	657.303	19.904	633.841	3.558	650.042	86.618	563.421	3	7.261	1.634	5.627
13	Người có công	6.228	253	5.719	256	5.983	251	5.732	0	245	25	220
14	Nông nghiệp	3.349	0	3.349	0	3.349	62	3.287	0	0	0	0
15	Tiếp công dân	2.185	40	2.141	4	2.161	159	2.001	1	24	24	0
16	Hộ tịch - Đăng ký, quản lý cư trú - Tài chính y tế	4.088	208	3.880	0	4.088	512	3.576	0	0	0	0
17	Công chứng	31.482	0	31.482	0	31.482	1.040	30.442	0	0	0	0
18	Thi đua - khen thưởng	2.309	12	2.270	27	2.309	254	2.054	1	0	0	0
19	Trồng trọt	19	0	19	0	19	0	19	0	0	0	0
20	Giải quyết tố cáo	10	0	10	0	10	0	10	0	0	0	0
21	An toàn thực phẩm	25	0	25	0	25	0	25	0	0	0	0
22	Quản lý hoạt động xây dựng	201	0	198	3	201	6	185	10	0	0	0
23	Giám định tư pháp	12	0	12	0	12	0	12	0	0	0	0
24	Thực hiện chính sách bảo hiểm y tế	637	75	562	0	637	0	637	0	0	0	0
25	Quản lý ngân sách nhà nước	234	0	234	0	234	0	234	0	0	0	0
26	Quản lý xây dựng công trình	137	0	137	0	137	0	137	0	0	0	0
27	Bảo trợ xã hội	18.694	86	18.149	459	17.366	795	16.568	3	1.328	1.268	60
28	Khen thưởng	1.295	25	1.270	0	1.295	53	1.242	0	0	0	0
29	Văn phòng	922	0	922	0	922	26	896	0	0	0	0
30	Bảo hiểm	1.297	0	1.297	0	1.297	0	1.297	0	0	0	0
31	Khiếu nại, tố cáo	37	0	37	0	37	4	33	0	0	0	0
32	Nuôi con nuôi	6	0	6	0	6	0	6	0	0	0	0



33	Giải quyết khiếu nại	165	0	164	1	161	1	159	1	4	4	0
34	Chính sách	26.942	532	26.379	31	26.850	103	26.729	18	92	92	0
35	Thể dục thể thao	198	0	196	2	198	0	198	0	0	0	0
36	Người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng	30	0	30	0	30	0	30	0	0	0	0
37	Thuế	86	0	86	0	86	0	86	0	0	0	0
38	Thư viện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Phòng, chống thiên tai	1.689	0	1.689	0	1.689	3	1.686	0	0	0	0
40	Chính quyền địa phương	14	4	10	0	14	0	14	0	0	0	0
41	Chứng thực điện tử	1.418	0	1.418	0	1.418	1.418	0	0	0	0	0
42	Công chứng, chứng thực	148.379	2	148.377	0	148.379	18.589	129.790	0	0	0	0
43	Môi trường	81	0	78	3	78	0	78	0	3	3	0
44	Giáo dục đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân và các cơ sở khác	6	0	6	0	6		6	0	0	0	0
45	Quốc phòng, an ninh	1.262	0	1.262	0	1.262	0	1.262	0	0	0	0
46	Chăn nuôi	416	160	16	240	296	0	296	0	120	120	0
47	Thủy sản	337	0	337	0	337	0	337	0	0	0	0
48	Dân số - Sức khỏe sinh sản	125	0	125	0	125	0	125	0	0	0	0
49	Di sản văn hóa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51	Bảo hiểm y tế	42.114	548	40.707	859	41.949	764	41.173	12	165	165	0
52	Xây dựng	1.131	158	968	5	1.107	265	836	6	24	24	0
53	Thi đua, khen thưởng	114	7	107	0	114	1	113	0	0	0	0
54	Thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội	16	0	16	0	16	0	16	0	0	0	0
55	Khám bệnh, chữa bệnh	1.231		1.231	0	1.231	0	1.231	0	0	0	0
56	Xử lý đơn thư	843	26	799	18	774	131	640	3	69	69	0



57	Bảo hiểm xã hội	4.290	0	4.287	3	3.401	381	3.020	0	889	2	887
58	Giáo dục Mầm non	4	0	4	0	4	0	4	0	0	0	0
59	Cấp sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế	9.187	125	9.062	0	9.187	25	9.162	0	0	0	0
60	Thủy lợi	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
61	Công tác dân tộc	68	0	68	0	68	6	62	0	0	0	0
62	Gia đình	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
63	Xuất nhập khẩu	8	0	8	0	8	0	8	0	0	0	0
64	Quản lý vốn uỷ thác	25	0	25	0	25	0	25	0	0	0	0
65	Phòng, chống tệ nạn xã hội	75	0	75	0	75	0	75	0	0	0	0
66	Dân quân tự vệ	25	25	0	0	25	0	25	0	0	0	0
67	Phát triển đô thị	225	0	225	0	225	0	225	0	0	0	0
68	Đấu thầu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
69	Đất đai	36.590	1.903	34.330	357	35.946	2.745	33.125	76	644	644	0
70	Tôn giáo Chính phủ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
71	Việc làm	382	0	379	3	382	22	360	0	0	0	0
72	Trẻ em	1.474	0	1.474	0	1.470	0	1.470	0	4	4	0
73	Kế hoạch - Tài chính	917	350	567	0	882	0	882	0	35	35	0
74	Khiếu nại	17	4	13	0	15	0	15	0	2	2	0
75	Quản lý vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ và pháo	12	0	12	0	12	0	12	0	0	0	0
76	Cấp, quản lý căn cước công dân	11.131	2.200	8.931	0	11.131	0	11.131	0	0	0	0
77	Cải cách hành chính	190	190	0	0	190	0	190	0	0	0	0
78	Công tác thanh niên	15	15	0	0	15	0	15	0	0	0	0
79	Đo đạc, bản đồ và thông tin địa lý	27	0	27	0	27	20	7	0	0	0	0
80	Công chức, viên chức	5	0	5	0	5	0	5	0	0	0	0
81	Tổ chức - Biên chế	3	0	3	0	3	0	3	0	0	0	0
82	Hộ tịch	169.536	3.650	165.349	537	169.490	18.317	151.009	164	46	36	10
83	Đăng ký, quản lý cư trú	15.295	196	15.090	9	15.274	1.045	14.229	0	21	21	0



84	Quản lý thuế, phí, lệ phí và thu khác của ngân sách nhà nước	12	0	12	0	10	0	10	0	2	2	0
85	Quản lý sử dụng vũ khí, súng săn, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
86	Đăng ký công dân	890	0	890	0	890	0	890	0	0	0	0
87	Nghĩa vụ quân sự	304	0	304	0	304	0	304	0	0	0	0
88	Văn hóa dân tộc	8	0	8	0	8	0	8	0	0	0	0
89	Lĩnh vực khác	2.961	0	2.961	0	2.961	0	2.961	0	0	0	0