

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH NGHỆ AN**

Số: 2525/QĐ-UBND

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Nghệ An, ngày 05 tháng 7 năm 2019

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Đề án thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN**

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

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

Căn cứ Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 316/TTr-VPUB ngày 01 tháng 7 năm 2019,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án thành lập Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Nghệ An.

**Điều 2.** Văn phòng UBND tỉnh, các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ nhiệm vụ được giao tại Đề án thành lập Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh Nghệ An thực hiện đảm bảo chất lượng, đúng tiến độ.

Giao Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc tổ chức, triển khai thực hiện Đề án này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành cấp tỉnh và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *Uome*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (Đề b/c);
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Phó Chánh VP UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Nghệ An;
- Lưu: VT, KSTT (Nam)

*R*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



*Thái Thanh Quý*  
**Thái Thanh Quý**

## ĐỀ ÁN

**Thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An**  
(Kèm theo Quyết định số ~~2525~~<sup>2525</sup>/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2019  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)

### Phần thứ nhất

#### THỰC TRẠNG VÀ SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH NGHỆ AN

#### I. THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH TRONG THỜI GIAN QUA

##### 1. Kết quả thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh thời gian qua

1.1. Số lượng Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh thực hiện giải quyết thủ tục hành chính (Sau đây gọi tắt là TTHC) theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Thực hiện Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 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 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, đến nay, Nghệ An có 21/21 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và 06 cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh triển khai thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, trong đó có 05/21 cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tham gia thực hiện cơ chế một cửa liên thông gồm các Sở, Ngành: Kế hoạch và Đầu tư; Tài nguyên và Môi trường; Xây dựng; Công an và Văn phòng UBND tỉnh.

##### 1.2. Số lượng và kết quả giải quyết TTHC

###### a) Biểu số liệu cụ thể:

Tính đến ngày 31/12/2018, tổng số TTHC và số hồ sơ giải quyết đang được áp dụng thực hiện tại các Sở, Ban, Ngành gồm: 1.365 TTHC, cụ thể:

TT	Đơn vị	Số TTHC	Số hồ sơ nhận giải quyết		
			Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Sở Xây dựng	40	1478	1464	1546
2	Sở Tài nguyên và Môi trường	111	1866	1102	4756
3	Sở Nông nghiệp và PTNT	104	17922	8603	18154
4	Sở Công Thương	104	593	681	686
5	Sở Tài chính	17	1903	1735	2507
6	Sở Ngoại vụ	10	140	248	358
7	Sở Y tế	111	6358	5086	6859
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	84	13197	23534	54812
9	Sở Văn hóa và Thể thao	87	527	419	511
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	146	5512	10309	11691
11	Sở Giao thông Vận tải	109	189307	110547	35842
12	Sở Nội vụ	62	6971	10003	407
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	68	3588	2086	43661
14	Sở Tư pháp	143	13083	17839	48394
15	Sở Khoa học và Công nghệ	28	634	661	461
16	Sở Thông tin và Truyền thông	37	144	164	152
17	Sở Du lịch	26	0	98	84
18	Văn phòng UBND tỉnh	28	386	198	793
19	Thanh tra tỉnh	10	403	520	514
20	Ban Dân tộc	6	0	0	15
21	Ban quản lý Khu kinh tế ĐN	34	320	360	364
	<b>Tổng cộng</b>	<b>1.365</b>	<b>264.332</b>	<b>195.657</b>	<b>232.567</b>

b) Số liệu tính chung cho các Sở, Ban, Ngành

- *Kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của các Sở, Ban, Ngành năm 2016:*

+ Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết là 264.332 hồ sơ.

+ Tổng số hồ sơ trả đúng hạn 237.899 hồ sơ, đạt tỷ lệ 90%.

+ Tổng số hồ sơ trả quá hạn hoặc phải bổ sung hồ sơ 26.433 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 10%.

- *Kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của các Sở, Ban, Ngành năm 2017:*

+ Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết là 195.657 hồ sơ,

+ Tổng số hồ sơ trả đúng hạn 178.048 hồ sơ, đạt tỷ lệ 91%.

+ Tổng số hồ sơ trả quá hạn hoặc phải bổ sung hồ sơ 17.609 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 09%.

- Kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của các Sở, Ban, Ngành năm 2018:
- + Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết là 232.567 hồ sơ,
- + Tổng số hồ sơ trả đúng hạn 216.287 hồ sơ, đạt tỷ lệ 93%.
- + Tổng số hồ sơ trả quá hạn hoặc phải bổ sung hồ sơ 16.280 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 07% .

Thực hiện Quyết định 2465/QĐ-TTg, ngày 16/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc cho phép UBND tỉnh Nghệ An thành lập Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư tỉnh, ngày 30/5/2017, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 2282/QĐ-UBND về việc thành lập Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa liên thông trong lĩnh vực đầu tư thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của 04 Sở, Ngành cấp tỉnh gồm: Kế hoạch và Đầu tư, Xây dựng, Tài nguyên và Môi trường, Cảnh sát phòng cháy chữa cháy tỉnh. Từ ngày 19/6/2017 đến ngày 15/11/2018, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa liên thông về đầu tư của tỉnh (Bộ phận MCLT) đã tiếp nhận 2.228 hồ sơ, trả kết quả 1.459 hồ sơ trong đó hồ sơ trả đúng hạn là 1.276 hồ sơ (chiếm 87,46% số hồ sơ trả), hồ sơ trả quá thời hạn 183 hồ sơ (chiếm 12.54% số hồ sơ trả), hồ sơ nhà đầu tư xin rút, chỉnh lý là 357 hồ sơ, hồ sơ đang xử lý chưa có kết quả là 412 hồ sơ.

### 1.3. Số lượng cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

- Số định suất cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông ở các cơ quan hành chính cấp tỉnh theo Quyết định số 05/2014/QĐ-UBND ngày 14/01/2014 của UBND tỉnh về việc quy định mức phụ cấp cho cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Nghệ An: 67 định suất.

TT	Đơn vị	Số người
1	Sở Giao thông Vận tải	3
2	Sở Tư pháp	3
3	Sở Tài nguyên và Môi trường	5
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5
5	Sở Nông nghiệp và PTNT (tại các Chi cục)	3
6	Sở Văn hóa và Thể thao	3
7	Sở Công Thương	3

TT	Đơn vị	Số người
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	3
12	Sở Nội vụ	3
13	Sở Khoa học và Công nghệ	3
14	Sở Y tế (tại VP Sở và các đơn vị trực thuộc)	3
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	3
16	Văn phòng UBND tỉnh	5
17	Sở Du lịch	3

8	Sở Xây dựng	5
9	Ban quản lý KKT Đông Nam	3
10	Sở Tài chính	5

18	Sở Ngoại vụ	3
19	Sở Thông tin và Truyền thông	3
Tổng	67 định suất	

- Số cán bộ, công chức, viên chức hiện có trực tiếp làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông ở các cơ quan hành chính cấp tỉnh: 78 người.

TT	Đơn vị	Số người
1	Sở Giao thông Vận tải	5
2	Sở Tư pháp	2
3	Sở Tài nguyên và Môi trường	1
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5
5	Sở Nông nghiệp và PTNT (tại các Chi cục)	18
6	Sở Xây dựng	3
7	Sở Tài chính	5
8	Sở Giáo dục và Đào tạo	2
9	Sở Văn hóa và Thể Thao	2
10	Sở Nội vụ	4

TT	Đơn vị	Số người
11	Sở Khoa học và Công nghệ	2
12	Sở Y tế (tại VP Sở và các đơn vị trực thuộc)	13
13	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	4
14	Văn phòng UBND tỉnh	1
15	Sở Thông tin và Truyền thông	1
16	Sở Ngoại vụ	3
17	Ban Quản lý Khu kinh tế Đông Nam	2
18	Sở Du lịch	1
19	Sở Công Thương	2
20	Thanh tra tỉnh	2

#### 1.4. Về ứng dụng công nghệ thông tin tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Thời gian qua, nhiều Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh đã quan tâm đầu tư trang thiết bị công nghệ thông tin cơ bản (máy tính, máy in, máy scan, mạng internet tốc độ cao, wifi, điện thoại bàn,...) phục vụ hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả. Hạ tầng công nghệ thông tin và hệ thống một cửa điện tử được triển khai ở một số Sở, Ngành như: Thông tin và Truyền thông, Giao thông vận tải, Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Ban quản lý khu kinh tế Đông Nam.... Tuy nhiên, việc trang thiết bị công nghệ thông tin phục vụ cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hiện đại theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25/3/2015 của Thủ tướng Chính phủ (Nay là Nghị định 61/2018/NĐ-CP) như: Màn hình tra cứu thông tin, camera, máy lấy số tự động, máy đọc mã vạch,... hiện tại chưa được triển khai đồng bộ.

### 1.5. Về cơ sở vật chất tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Đến nay, trụ sở làm việc của các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh cơ bản đã được đầu tư cải tạo, nâng cấp; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả được bố trí vị trí thuận lợi, đảm bảo về diện tích, nơi ngồi chờ cho tổ chức, cá nhân; trang bị đầy đủ bàn ghế, sổ sách, tủ đựng hồ sơ, điện thoại bàn, máy vi tính, máy photocopy, quạt điện và các vật dụng cần thiết khác như: Văn phòng UBND tỉnh, các Sở: Giao thông vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Nội vụ. Tuy nhiên, có một số Sở, Ngành vẫn bố trí Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chung phòng với các bộ phận khác của cơ quan (văn thư, phòng chuyên môn) như các Sở: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Văn hóa và Thể thao, Du lịch...

### 1.6. Về chất lượng hồ sơ được giải quyết

Nhìn chung, việc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đã góp phần khắc phục tình trạng chậm trễ, đùn đẩy, né tránh và giảm bớt phiền hà, tiêu cực, những nhiễu trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân. Công tác giải quyết TTHC đảm bảo thuận tiện, đã kiểm soát được số lượng hồ sơ nhận, trả và tiến độ, thời gian xử lý hồ sơ của cán bộ, công chức, viên chức giảm thiểu tình trạng tồn đọng, kéo dài, giảm đáng kể tình trạng cá nhân, tổ chức phải bổ sung hồ sơ quá một lần.

## 2. Đánh giá chung

### 2.1. Ưu điểm

- Chất lượng hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh bước đầu hoạt động có hiệu quả, thực hiện cơ bản đảm bảo đúng quy trình từ tiếp nhận hồ sơ đến trả kết quả cho cá nhân, tổ chức;

- Việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông đã đem lại nhiều lợi ích cho cá nhân, tổ chức; số TTHC được giải quyết đúng thời gian nâng lên, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức có sự chuyển biến. Tỷ lệ TTHC đưa vào thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng cao;

- Năng lực, trách nhiệm, thái độ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ngày càng được nâng cao;

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan, đơn vị cơ bản đáp ứng theo 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; quy trình thực hiện đảm bảo theo Quyết định số 60/2015/QĐ-UBND ngày 19/10/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

## 2.2. Tồn tại, hạn chế

- Nhận thức về vai trò, vị trí và tầm quan trọng của công tác cải cách hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ở một số cơ quan, đơn vị chưa được đầy đủ, người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị chưa có sự quan tâm đúng mức, quyết liệt trong lãnh đạo, chỉ đạo và đầu tư nguồn lực con người, tài chính, chưa thực hiện trách nhiệm của mình trong công tác cải cách hành chính;

- Theo số liệu từ các đơn vị và kết quả theo dõi của Sở Tư pháp, Văn phòng UBND tỉnh, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị có tỷ lệ quá hạn còn nhiều, trong thực tế số lượng còn lớn hơn số liệu do các Sở, Ngành báo cáo; chất lượng và hiệu quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số cơ quan, đơn vị chưa cao; một số hồ sơ giải quyết TTHC chưa đảm bảo thời gian theo quy định, tỷ lệ hồ sơ trả trước hạn ít; có tình trạng thu thêm các thành phần hồ sơ không quy định tại quyết định công bố; việc thu phí, lệ phí chưa thực sự đảm bảo tính chính xác, minh bạch. Việc theo dõi, kiểm tra, giám sát quá trình giải quyết TTHC trong toàn bộ hệ thống chưa thực sự đồng bộ, hiệu quả, chưa đảm bảo tính chính xác, minh bạch; Việc công khai các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết chưa đầy đủ, thiếu chính xác...

- Kết quả xếp loại chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI của tỉnh Nghệ An qua các năm luôn nằm ở top giữa (năm 2015: vị trí thứ 32, năm 2016: vị trí thứ 25, năm 2017: vị trí thứ 21, năm 2018: Vị trí thứ 19) đã phần nào phản ánh những hạn chế trong các lĩnh vực: Chi phí gia nhập thị trường; Tiếp cận đất đai; Môi trường kinh doanh; Chi phí không chính thức; Thời gian thanh tra, kiểm tra và thực hiện các quy định, thủ tục hành chính; Môi trường cạnh tranh của tỉnh, trong khi Nghệ An có đủ các tiềm lực để hội nhập, phát triển và thu hút đầu tư mạnh mẽ.

- Việc giải quyết TTHC của một số Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả còn mang tính ban phát, xin cho trong nhận thức của các cán bộ, công chức, viên chức cũng như cá nhân, tổ chức; chưa tạo được sự hài lòng, thoải mái cho cá nhân, tổ chức của nền hành chính phục vụ.

- Việc giải quyết TTHC thuộc một số lĩnh vực còn bất cập (không có phiếu hẹn trả kết quả cho cá nhân, tổ chức hoặc phiếu hẹn trả sai quy định; chưa thực hiện việc gửi thư xin lỗi khi chậm giải quyết TTHC; không có phiếu kiểm soát quá trình giải quyết TTHC...); vẫn còn tình trạng tiếp nhận hồ sơ ở các phòng chuyên môn dẫn đến phiền hà, sách nhiễu, có biểu hiện tiêu cực gây khó khăn, bức xúc cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC; trong quá trình hoàn thiện hồ sơ, còn mất thời gian do phải qua nhiều bước quy trình, nhiều bộ phận xử lý;

- Hoạt động của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả ở một số cơ quan, đơn vị chưa đáp ứng yêu cầu cải cách TTHC và chương trình cải cách hành chính hiện nay. Tính liên thông trong xử lý công việc cho cá nhân, tổ chức còn hạn chế, còn qua nhiều khâu trung gian; thực hiện liên thông giữa các cấp hành chính và giữa các cơ quan hành chính còn gặp khó khăn;



- Cơ sở vật chất và điều kiện làm việc tại một số cơ quan, đơn vị chưa được đảm bảo; việc bố trí nơi làm việc của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế liên thông chưa đúng với quy định; phụ cấp cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông chưa được đáp ứng. Từ đó dẫn đến những hạn chế trong quá trình theo dõi, kiểm tra, giám sát việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức;

- Việc quản lý thời gian làm việc trong giờ hành chính của cán bộ, công chức kiêm nhiệm được cử về làm việc ở Bộ phận một cửa liên thông - Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư còn gặp nhiều khó khăn. Trung tâm chưa có cơ sở pháp lý để trực tiếp quản lý, đánh giá công chức của các Sở, ngành làm việc tại Bộ phận một cửa liên thông;

- Một số TTHC như: thủ tục giao đất hoặc cho thuê đất, chuyển mục đích sử dụng đất; cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; xác định giá đất vẫn có tỷ lệ xử lý quá hạn lớn đặc biệt là TTHC quyết định chủ trương đầu tư;

Ngoài ra, các TTHC thuộc thẩm quyền của nhiều ngành chưa được đưa về thực hiện tập trung tại một đầu mối; qua quá trình hoạt động và triển khai mô hình một cửa, một cửa liên thông còn bộc lộ sự thiếu đồng bộ và chưa thể hiện được sự hiện đại, văn minh, chuyên nghiệp; chưa xây dựng được một bộ máy chuyên trách có nhiệm vụ làm đầu mối giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc, giám sát việc giải quyết TTHC nên việc kiểm tra, giám sát hoạt động tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chưa được thực hiện thường xuyên.

### 2.3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế

- Chưa có hướng dẫn của Trung ương về mô hình chuẩn cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông hiện đại và phần mềm điện tử dùng chung thống nhất cho tất cả các Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

- Kinh phí và nguồn lực bố trí cho thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chưa được quan tâm đúng mức;

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả có nhiều nội dung về tổ chức, vận hành, kết nối giữa các cơ quan, đơn vị, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả còn chông chéo khó thực hiện;

- Người đứng đầu ở một số cơ quan, đơn vị chưa thực sự quan tâm, chỉ đạo sát sao công tác giải quyết thủ tục hành chính; việc bố trí cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở một số cơ quan, đơn vị chưa đáp ứng được yêu cầu đặt ra; số TTHC được thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả chiếm tỷ lệ còn ít, dẫn đến thiếu công khai, minh bạch trong giải quyết TTHC.

## II. CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

### 1. Văn bản của Trung ương

- Nghị quyết số 26-NQ/TW ngày 30/7/2013 của Bộ Chính trị về phương hướng, nhiệm vụ phát triển tỉnh Nghệ An đến năm 2020;
- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;
- Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể CCHC nhà nước giai đoạn 2011-2020; Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 13/6/2013 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 30c/NQ-CP; Nghị quyết số 49/NQ-CP ngày 13/6/2017 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều có liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, cải cách thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại một số Nghị quyết của Chính phủ;
- Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;
- Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;
- Nghị quyết số 43/NQ-CP ngày 06/6/2014 của Chính phủ về một số nhiệm vụ trọng tâm cải cách thủ tục hành chính trong hình thành và thực hiện dự án đầu tư có sử dụng đất để cải thiện môi trường kinh doanh;
- 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
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020;
- Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích;
- Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 22/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020;
- Chỉ thị số 30/CT-TTg ngày 30/10/2018 của Thủ tướng Chính phủ về nâng cao chất lượng giải quyết TTHC tại các Bộ, Ngành, địa phương

- Thông tư liên tịch số 01/2015/TTLT-VPCP-BNV ngày 23/10/2015 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

- Công văn số 1224/BNV-CCHC ngày 07/3/2017 của Bộ Nội vụ về việc thống nhất trong tổ chức và hoạt động của Trung tâm Hành chính công.

## **2. Văn bản của tỉnh**

- Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Nghệ An lần thứ XVIII, nhiệm kỳ 2015-2020.

- Quyết định số 74/QĐ-UBND ngày 09/01/2012 của UBND tỉnh ban hành Chương trình cải cách hành chính tỉnh Nghệ An giai đoạn 2012 - 2020;

- Quyết định số 3188/QĐ-UBND ngày 09/7/2014 của UBND tỉnh phê duyệt Đề án xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Nghệ An;

- Kế hoạch số 605/KH-UBND ngày 17/9/2018 của UBND tỉnh về triển khai Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

## **3. Căn cứ thực tiễn**

Đến nay, đã có 39 tỉnh, thành phố thành lập Trung tâm Hành chính công với những mô hình khác nhau:

- Trung tâm Hành chính công trực thuộc UBND tỉnh (Quảng Ninh, Bắc Ninh);

- Trung tâm Hành chính công trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Thái Bình, Đắk Nông, Đồng Tháp, Vĩnh Phúc, Hà Tĩnh, Bắc Giang);

- Trung tâm Hành chính công là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Cà Mau, An Giang, Hà Giang, Bình Phước;...);

- Trung tâm Hành chính công là cơ quan, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Nội vụ: Trà Vinh; Bình Dương, Long An (Sắp tới sẽ chuyển giao sang trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh);

- Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh (Bà Rịa - Vũng Tàu, thành phố Đà Nẵng).

- Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến Đầu tư là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc UBND tỉnh (Quảng Nam).

Theo đánh giá của Bộ Nội vụ, Trung tâm Hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tập trung cấp tỉnh, cấp huyện đi vào hoạt động đã khẳng định hiệu quả, tăng tính minh bạch, thay đổi phương thức làm việc của cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, tạo sự chuyển biến tốt về quan hệ giữa cơ quan hành chính

nhà nước với cá nhân, tổ chức; làm tăng hiệu quả làm việc trong quá trình hoạt động, giảm phiền hà, chi phí và thời gian của cá nhân, tổ chức. Bước đầu Trung tâm Hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tập trung cấp tỉnh đã tạo hình ảnh, ấn tượng tốt, gần gũi, thân thiện, công khai, minh bạch khi công dân, tổ chức đến thực hiện các thủ tục giao dịch hành chính với các cơ quan hành chính nhà nước. Theo các kết quả công bố về Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh các năm, các tỉnh có thành lập Trung tâm Hành chính công đều có thứ hạng tăng qua các năm.

### III. SỰ CẦN THIẾT THÀNH LẬP TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH NGHỆ AN

Đảng và Nhà nước ta đã xác định mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ, hiện đại, chuyên nghiệp và hiệu quả, tạo thuận lợi tối đa phục vụ nhân dân, tổ chức, doanh nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Nghệ An lần thứ XVIII, nhiệm kỳ 2015-2020 đã xác định nhiệm vụ: *“Củng cố, kiện toàn bộ máy, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động của Ủy ban nhân dân các cấp, trọng tâm là cải cách hành chính, coi đây là khâu đột phá để thu hút đầu tư, xây dựng nền hành chính của tỉnh từng bước hiện đại, chuyên nghiệp.”*

*Nâng cao hiệu quả việc thực hiện cải cách hành chính, nhất là cải cách các thủ tục hành chính trên các lĩnh vực thu hút đầu tư, tài chính, xây dựng cơ bản, quản lý đất đai, cán bộ theo hướng giải quyết công việc thuận lợi nhất, nhanh nhất cho nhân dân và các nhà đầu tư. Nâng cao hiệu quả quản lý điều hành của các cơ quan quản lý nhà nước, đặc biệt là nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị.*

*Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 31/12/2007 của BCH Đảng bộ tỉnh Ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ năm của BCH Trung ương Đảng khóa X về đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý của bộ máy nhà nước”.*

Mặt khác, thực tế nhu cầu giải quyết TTHC của các cá nhân, tổ chức thường liên quan cùng một lúc đến nhiều cơ quan, đơn vị, việc giải quyết TTHC thường mất nhiều thời gian, nhất là thời gian chờ giữa các TTHC theo trình tự giải quyết của từng đơn vị. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh với sự phối hợp giải quyết theo thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị sẽ rút ngắn thời gian, tiết kiệm chi phí cho cá nhân, tổ chức trong quá trình giải quyết các TTHC; tạo điều kiện cho cá nhân, tổ chức chỉ đến một nơi duy nhất để giải quyết các TTHC. Tạo lập một môi trường làm việc thống nhất, thuận tiện, văn minh, hiện đại; tích hợp được các nguồn lực về con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật; tiếp nhận trực tiếp, nhanh chóng, kịp thời sự chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh cũng như xử lý kịp thời những kiến nghị, đề xuất của các cơ quan, cá nhân, tổ chức. Làm thay đổi thái độ, trách nhiệm

của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ hướng tới nền hành chính phục vụ; việc giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức được thực hiện theo hướng chuyên môn hóa, tách hoạt động chuyên môn với nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, thể hiện tính chuyên nghiệp trong hoạt động; tăng cường cơ chế giám sát hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm giảm các chi phí không chính thức của cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu giải quyết TTHC, hạn chế tình trạng "cò dịch vụ" tại các địa điểm đặt trụ sở của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; tăng tính minh bạch trong giải quyết TTHC; tạo thuận lợi cho việc kiểm tra, chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc của người đứng đầu Trung tâm Phục vụ hành chính công và Lãnh đạo UBND tỉnh.

Từ những cơ sở pháp lý và thực tiễn trên, phát huy những mặt tích cực, khắc phục những bất cập, hạn chế, vướng mắc trong quá trình tổ chức thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại tỉnh Nghệ An, việc xây dựng và đưa vào vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh là hết sức cần thiết góp phần đẩy mạnh CCHC nhằm xây dựng và hoàn thiện nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa; xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, từng bước hiện đại; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực; xây dựng các cơ quan nhà nước hoạt động có hiệu lực, hiệu quả phù hợp với thể chế kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập kinh tế quốc tế, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế- xã hội của tỉnh.

## **Phần thứ hai**

### **MÔ HÌNH TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH NGHỆ AN**

#### **I. MỤC TIÊU, PHẠM VI HOẠT ĐỘNG**

##### **1. Mục tiêu**

- Tạo sự thống nhất và quyết tâm của cả hệ thống chính trị trong việc cải cách TTHC và cung cấp dịch vụ hành chính công; tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC, lấy cá nhân, tổ chức làm trung tâm phục vụ (trọng tâm là doanh nghiệp và công dân), bảo đảm sự hài lòng, thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong việc giải quyết TTHC.

- Xây dựng một nền hành chính phục vụ chuyên nghiệp, hiện đại và thân thiện; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức, tạo bước đột phá mạnh mẽ đối với nhiệm vụ CCHC của tỉnh trong những năm tiếp theo.

- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả giải quyết TTHC của các cơ quan nhà nước; tăng cường tính liên thông trong giải quyết các TTHC, đảm bảo các thủ tục được giải quyết nhanh, công khai, minh bạch, không có khâu trung gian; rút ngắn thời gian giải quyết so với quy định, giảm chi phí thực hiện TTHC.

- Xây dựng và phát triển đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất, năng lực, trách nhiệm tận tâm phục vụ Nhân dân và có tính chuyên nghiệp cao; xác định nhiệm vụ cụ thể đối với các cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan đơn vị khi giải quyết TTHC.

- Hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công theo cơ chế “Tiếp nhận, phối hợp giải quyết và trả kết quả các TTHC” góp phần nâng cao vai trò lãnh đạo của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân và sự chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, hiệu quả hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước trong giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.

## **2. Phạm vi hoạt động**

Trung tâm phục vụ hành chính công là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh tiếp nhận, phối hợp giải quyết các TTHC đã công bố, được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt đưa vào giải quyết tại Trung tâm.

## **II. TÊN GỌI, VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH NGHỆ AN**

**1. Tên gọi:** Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An (*sau đây gọi tắt là Trung tâm*).

### **2. Trụ sở Trung tâm:**

Trước mắt cải tạo trụ sở Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội, số 16, đường Trường Thi, thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An để đặt trụ sở Trung tâm.

Về lâu dài, nghiên cứu xây dựng tòa nhà hành chính để bố trí các đơn vị thực hiện các dịch vụ hành chính công về một địa điểm.

### **3. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Trung tâm**

#### **3.1. Vị trí**

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An là đơn vị hành chính đặc thù trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh; chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND tỉnh và quản lý về tổ chức, biên chế và hành chính 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.

- Trung tâm có con dấu riêng để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

#### **3.2. Chức năng**

- Là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và một số cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh bố trí cán bộ,

công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức;

- Hướng dẫn, giám sát, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức theo quy định; tham gia đề xuất các giải pháp nhằm cải cách TTHC, hiện đại hóa nền hành chính, trong đó tập trung đơn giản hóa TTHC và đẩy mạnh ứng dụng CNTT nhằm tin học hóa các giao dịch hành chính trong giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm.

### 3.3. Nhiệm vụ và quyền hạn

#### a) Nhiệm vụ

- Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử hoặc bằng văn bản danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; các nội dung TTHC được công khai theo quy định của pháp luật; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử;

- Tiếp nhận hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, những TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, Ngành, của UBND cấp huyện được giao tiếp nhận tại Trung tâm;

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức khi đến Trung tâm liên hệ giải quyết TTHC; tiếp nhận hồ sơ TTHC; giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết TTHC; trả kết quả giải quyết TTHC; theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp TTHC yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các TTHC được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

- Phối hợp tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC làm việc tại Trung tâm;

- Tiếp nhận, xử lý hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, chuyển hồ sơ giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC; chuyển ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền về các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân;

- Bố trí trang thiết bị tại Trung tâm theo quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết về pháp lý, thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế, phiên dịch tiếng nước ngoài, tiếng dân tộc (nếu cần), sao chụp, in ấn tài liệu và các dịch vụ cần thiết khác khi tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo mức giá dịch vụ được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

- Theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị được bố trí đến làm việc tại Trung tâm để tiếp nhận, hướng dẫn, thẩm định hồ sơ phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt bảo đảm tiến độ và thời gian trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo quy định;

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để nghiên cứu các quy định của nhà nước về cải cách TTHC, chính quyền điện tử; tổng hợp, đề xuất điều chỉnh, sửa đổi, thay thế, bổ sung danh mục, quy trình và các nội dung liên quan khác trong việc giải quyết TTHC qua Trung tâm;

- Quản lý nhân sự, tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật của Trung tâm theo quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ cá nhân, tổ chức đến giải quyết TTHC tại Trung tâm; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định của pháp luật;

- Tổng hợp, báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận và giải quyết TTHC của các Sở, Ban, Ngành thuộc UBND tỉnh thực hiện tại Trung tâm;

- Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao và theo quy định của pháp luật.

#### b) Quyền hạn

- Đề nghị các cơ quan có thẩm quyền và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm;

- Từ chối tiếp nhận các hồ sơ chưa đúng quy định; chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc giải quyết TTHC theo đúng quy trình đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt; yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thông tin về việc tiếp nhận và tiến độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia tại Trung tâm xử lý hồ sơ đến hoặc quá thời hạn giải quyết. Chủ động trao đổi với các cơ quan, đơn vị trực tiếp xử lý, giải quyết TTHC nhằm tháo gỡ vướng mắc trong quá trình thực hiện quy trình giải quyết TTHC; phối hợp làm rõ nguyên nhân các trường hợp giải quyết TTHC chậm so với quy định trước khi có văn bản báo cáo UBND tỉnh (nếu cần thiết);

- Theo dõi, đôn đốc, nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan có thẩm quyền cử đến công tác tại Trung tâm về việc chấp hành thời gian lao động, các quy định của pháp luật về chế độ công vụ, quy chế văn hóa công sở, nội quy của cơ quan. Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ quản khen thưởng hoặc kỷ luật theo quy định;



- Đề xuất việc đổi mới, cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, thực hiện công vụ đúng thời hạn, thuận tiện cho tổ chức, cá nhân; tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thông tin, tuyên truyền về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC của Trung tâm;

- Đề xuất nâng cấp cơ sở vật chất, phần mềm ứng dụng; tích hợp dữ liệu hoạt động, thực hiện công tác an ninh mạng và một số nội dung khác trong phạm vi hoạt động của Trung tâm;

- Chủ động báo cáo, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền quyết định việc điều động hoặc luân chuyển cán bộ, công chức, viên chức vi phạm Quy chế làm việc, quy trình giải quyết TTHC hoặc năng lực chuyên môn không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao sau khi thống nhất với cơ quan, đơn vị sử dụng cán bộ, công chức, viên chức;

- Thực hiện các quyền hạn khác được giao theo quy định của pháp luật.

#### **4. Cơ cấu tổ chức, biên chế**

##### **4.1. Cơ cấu tổ chức**

###### **a) Lãnh đạo Trung tâm**

Lãnh đạo Trung tâm gồm có 01 Giám đốc và không quá 02 Phó Giám đốc, trong đó Giám đốc Trung tâm do 01 Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh kiêm nhiệm; 01 Phó Giám đốc hoạt động chuyên trách và 01 Phó Giám đốc là Lãnh đạo phòng Kiểm soát thủ tục hành chính kiêm nhiệm. Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định bổ nhiệm.

###### **b) Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ**

Trung tâm có các Bộ phận làm nhiệm vụ tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính, giám sát, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC; quản trị mạng; hành chính văn thư, tổng hợp, trả kết quả giải quyết TTHC và cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm, cụ thể:

- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC: Là cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh được cử đến làm việc tại Trung tâm.

Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm thuộc biên chế của các cơ quan, đơn vị phải bảo đảm các tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Bộ phận Hành chính - Tổng hợp gồm: 02 biên chế của cơ quan Văn phòng UBND tỉnh làm công tác văn thư, hành chính, tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động và trả kết quả giải quyết TTHC của Trung tâm.

- Bộ phận Hỗ trợ - Giám sát - Công nghệ thông tin gồm: 04 biên chế, trong đó có 03 biên chế Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận từ Bộ phận một cửa liên thông, tư

vấn và hỗ trợ đầu tư - Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư tỉnh làm nhiệm vụ tư vấn, hướng dẫn thủ tục hành chính cho các tổ chức, cá nhân, nhà đầu tư đến giải quyết TTHC tại Trung tâm; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm; 01 biên chế của Công thông tin điện tử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm làm nhiệm vụ quản lý, vận hành hệ thống phần mềm, Cổng dịch vụ công trực tuyến; giám sát, theo dõi, quản lý hệ thống hạ tầng mạng, camera giám sát, công nghệ thông tin;

Nhiệm vụ cụ thể của từng Bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ do Giám đốc Trung tâm phân công.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh căn cứ Đề án đã được phê duyệt, trên cơ sở số lượng TTHC, tần suất tiếp nhận hồ sơ TTHC và khối lượng công việc có liên quan cử cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm đảm bảo số lượng, yêu cầu, điều kiện, tiêu chuẩn và phù hợp với thực tế việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

- Thời gian làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm thực hiện theo quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh (không ít hơn 06 tháng và không quá 24 tháng mỗi đợt. Trừ trường hợp quy định tại khoản 8 Điều 12 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP).

- Văn phòng UBND tỉnh điều động, bố trí phân công cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm; tiếp nhận biên chế từ Bộ phận một cửa liên thông, tư vấn và hỗ trợ đầu tư - Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư tỉnh để thực hiện các nhiệm vụ: Quản lý, vận hành trụ sở; tư vấn, hướng dẫn TTHC; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết TTHC, hành chính, văn thư, tổng hợp, trả kết quả giải quyết TTHC; trang thiết bị máy móc, quản trị hệ thống mạng của Trung tâm.

Ngoài ra, căn cứ yêu cầu thực tế hoạt động, Trung tâm được phép hợp đồng lao động để thực hiện công việc phục vụ, bảo vệ theo quy định hiện hành.

#### 4.2. Biên chế

Biên chế cán bộ, công chức, viên chức của Trung tâm nằm trong tổng số biên chế của Văn phòng UBND tỉnh; biên chế của Bộ phận một cửa liên thông, tư vấn và hỗ trợ đầu tư - Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư tỉnh và biên chế của các cơ quan, đơn vị được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, bảo đảm hoạt động của Trung tâm không làm phát sinh tăng thêm biên chế của tỉnh, chỉ thực hiện điều động, luân chuyển, phân công lại nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị.

#### 4.3. Chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm

- Đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc biên chế của Văn phòng UBND tỉnh làm việc tại Trung tâm: Tiền lương, phụ cấp và các chế độ khác do Văn phòng UBND tỉnh chi trả theo quy định;

- Đối với cán bộ, công chức, viên chức do các cơ quan, đơn vị cử đến làm việc tại Trung tâm: Tiền lương, phụ cấp và các chế độ khác do cơ quan, đơn vị cử người chi trả theo quy định.

Ngoài ra, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được chế độ theo chính sách đặc thù, cấp đồng phục theo quy định của tỉnh và pháp luật.

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

#### **1. Nguyên tắc chung**

Trung tâm là đầu mối tập trung để các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến thực hiện việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC cho cá nhân, tổ chức.

#### **2. TTHC thực hiện tại Trung tâm**

TTHC thực hiện tại Trung tâm bao gồm TTHC, dịch vụ công của các ngành, lĩnh vực theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh phù hợp với chức năng hoạt động của Trung tâm và quy định của pháp luật về trình tự, thủ tục giải quyết TTHC, cụ thể:

##### **2.1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh**

- Bao gồm các TTHC của 19/21 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh đã công bố đưa vào thực hiện tại Trung tâm:

+ Trước mắt đưa 100% TTHC của 14 Sở, Ngành sau đây vào thực hiện tại Trung tâm, với 871 TTHC:

<b>TT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Tổng số TTHC</b>	<b>Số TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm</b>
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	146	146
2	Sở Công Thương	104	104
3	Sở Giao thông Vận tải	109	109
4	Sở Xây dựng	40	40
5	Sở Tài nguyên và Môi trường	111	111
6	Sở Văn hóa và Thể thao	87	87
7	Sở Du lịch	27	27
8	Sở Thông tin và Truyền thông	37	37
9	Sở Tài chính	17	17

10	Sở Nội vụ	53	53
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	68	68
12	Sở Ngoại vụ	10	10
13	Ban Quản lý Khu kinh tế Đông Nam	34	34
14	Văn phòng UBND tỉnh	28	28
	<b>Tổng</b>	<b>871</b>	<b>871</b>

+ 05 cơ quan lựa chọn các TTHC vào thực hiện tại Trung tâm gồm các Sở: Nông nghiệp và PTNT, Y tế, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội với 394/492 TTHC.

TT	Đơn vị	Tổng số TTHC	Số TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm
1	Sở Nông nghiệp và PTNT	104	88
2	Sở Y tế	111	86
3	Sở Tư pháp	143	103
4	Sở Khoa học và Công nghệ	50	42
5	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	84	75
	<b>Tổng</b>	<b>492</b>	<b>394</b>

Lý do: Những cơ quan này có những thủ tục phải giải quyết tại khu vực cửa khẩu, cảng biển, trực tiếp kiểm tra và việc giải quyết tại địa bàn; các TTHC đối tượng giải quyết là người nghiện và người nhiễm HIV/AIDS; TTHC thuộc lĩnh vực công chứng, chứng thực được thực hiện tại các tổ chức công chứng (theo lộ trình sẽ thực hiện xã hội hóa 100%); thời gian giải quyết trong buổi; công chứng viên và người đi công chứng phải ký trực tiếp; TTHC có số lượng người giao dịch lớn và trực tiếp giải quyết tại đơn vị sự nghiệp;

- Trong quá trình triển khai thực hiện sẽ rà soát, xem xét để tiếp tục lựa chọn TTHC đưa vào hoặc đưa ra không thực hiện ở Trung tâm.

- Chưa đưa vào thực hiện tại Trung tâm đối với các cơ quan, đơn vị: Thanh tra tỉnh (10 TTHC), vì TTHC của Thanh tra tỉnh có tính chất đặc thù, thực hiện theo Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo; Ban Dân tộc do TTHC được thực hiện từ cấp xã.

- Đối với các Sở, Ngành có ít giao dịch (các Sở: Khoa học và Công nghệ, Thông tin và Truyền thông, Ngoại vụ, Văn hóa và Thể thao, Du lịch, Giáo dục và Đào tạo, Ban Quản lý Khu Kinh tế Đông Nam) sẽ bố trí 2 đến 3 quầy giao dịch chung; các Sở này bố trí công chức luân phiên nhau để ra tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả cho tổ chức, công dân;

- Đối với các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, Công ty Điện lực Nghệ An đề nghị rà soát lập Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết đưa vào thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm theo hướng dẫn của các Bộ, Ngành chủ quản.

## 2.2. Phê duyệt danh mục TTHC đưa vào thực hiện tại Trung tâm

Chủ tịch UBND tỉnh quyết định việc đưa các TTHC vào giải quyết tại Trung tâm trên cơ sở đề xuất của Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan phù hợp với tình hình thực tiễn theo từng giai đoạn và quy định của pháp luật.

## 3. Quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả hồ sơ giải quyết TTHC

Thực hiện theo quy định tại các Điều: 17, 18, 19 và 20 Chương III Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và quy định của UBND tỉnh và Điều 6, Điều 8, Điều 9 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

## 4. Về thu phí và lệ phí tại Trung tâm

Trung tâm thực hiện việc thu phí, lệ phí tập trung đối với những nội dung giải quyết TTHC được thu phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

## 5. Mối quan hệ công tác của Trung tâm

5.1. Đối với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Trung tâm chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND tỉnh và sự quản lý về tổ chức, biên chế, hành chính của Văn phòng UBND tỉnh. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm báo cáo công tác với UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh về tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm;

- Giám đốc Trung tâm báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền.

5.2. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan khác

- Trung tâm có quan hệ với các cơ quan, đơn vị 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 phải trao đổi trực tiếp hoặc có ý kiến bằng văn bản đối với các cơ quan, đơn vị đó;

- Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC 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 TTHC tiếp nhận tại Trung tâm do Trung tâm chuyển đến. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm;

- Các cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì, phối hợp với Trung tâm trong việc đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian làm việc tại Trung tâm;

- Các cơ quan, đơn vị chủ động rà soát các TTHC thuộc ngành, lĩnh vực quản lý báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh, bổ sung kịp thời bộ TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

5.3. Đối với các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh

Trung tâm có mối quan hệ phối hợp với các phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh trong thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

#### **IV. CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ KINH PHÍ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM**

##### **1. Cơ sở vật chất**

###### **1.1. Trụ sở của Trung tâm**

- Trụ Sở của Trung tâm được bố trí tại vị trí thuận lợi kết nối các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, vận chuyển, giải quyết các TTHC, ở vị trí trung tâm thành phố Vinh để thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân đến giao dịch.

- Việc bố trí các khu vực phục vụ hoạt động của Trung tâm đảm bảo khoa học theo các khu chức năng, bao gồm:

+ Khu vực cung cấp thông tin, TTHC: Bàn lễ tân hướng dẫn; thiết bị điện tử tra cứu thông tin TTHC, tra cứu kết quả giải quyết TTHC; hệ thống lấy số xếp hàng tự động,...

+ Khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng Sở, Ngành và từng lĩnh vực khác nhau (bố trí khoảng từ 28 - 33 quầy, trong mỗi quầy có bàn ghế cho cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận giải quyết TTHC, tủ đựng tài liệu; mỗi quầy bố trí 03 ghế ngồi cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch);

+ Bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết, máy lọc nước... dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch;

+ Phòng làm việc của lãnh đạo, công chức, viên chức của Trung tâm;

+ Bố trí phòng họp để các cơ quan, đơn vị cùng có trách nhiệm trong giải quyết TTHC trao đổi, thống nhất ý kiến;

+ Khu vực bưu chính, viễn thông: Bố trí nhân viên bưu chính phục vụ luân chuyển giấy tờ, tài liệu, hồ sơ TTHC của Trung tâm và cung cấp dịch vụ trả kết quả khi có yêu cầu của tổ chức, công dân;

+ Khu vực máy ATM của một số ngân hàng phục vụ thanh toán điện tử cho tổ chức, công dân; khu vực dành cho dịch vụ khác của Trung tâm như: photocopy, in ấn, dịch thuật,...

+ Bãi đỗ xe, khu vực phụ trợ.

1.2. Hệ thống phương tiện, trang thiết bị kỹ thuật, phần mềm máy tính phục vụ hoạt động

- Trung tâm được trang bị các thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng hiện đại, đồng bộ trong thực hiện giải quyết TTHC;

- Trung tâm được sử dụng phần cứng, phần mềm của hạ tầng công nghệ thông tin hiện có đã được tỉnh đầu tư tại Sở Thông tin và Truyền thông, Cổng thông tin điện tử tỉnh để phục vụ hoạt động của Trung tâm. Ngoài ra, Trung tâm được đầu tư thêm các thiết bị chuyên dùng như: hệ thống máy chủ, máy lấy số tự động, máy scan, máy tính cá nhân, mạng cáp quang, hệ thống điện, camera giám sát, điện thoại, máy phô-tô, ... và các hệ thống khác đủ điều kiện để tiếp nhận hồ sơ nhận qua đường bưu điện và thực hiện các giao dịch hành chính công trực tuyến ở mức độ 3 và 4;

- Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại Trung tâm và kết nối liên thông, đồng bộ với tất cả các Sở, Ban, Ngành, UBND cấp tỉnh, UBND cấp huyện và các cơ quan, đơn vị liên quan với các phân hệ chức năng khoa học, rõ ràng, tiện lợi, có tính tự động cao và linh hoạt, đảm bảo các yêu cầu về: Quản lý toàn bộ hoạt động của Trung tâm; chuẩn hóa các thủ tục, hồ sơ; cho phép tích hợp chữ ký số; thuận lợi cho việc tra cứu thông tin; cung cấp, mở rộng các kênh giao tiếp; các bước tiếp nhận và chuyển giao, xử lý tại các bộ phận nhằm minh bạch hóa công tác giải quyết TTHC; bổ sung, thay đổi các tính năng theo yêu cầu quản lý và phục vụ;

- Hệ thống trang thiết bị công nghệ thông tin và phần mềm: Bao gồm toàn bộ trang thiết bị công nghệ thông tin, phần mềm phục vụ cho việc quản lý dữ liệu, điều hành tác nghiệp, hiển thị thông tin và giao dịch giữa Trung tâm với cá nhân, tổ chức và với các cơ quan hành chính nhà nước, gồm:

+ Hệ thống máy tính, hạ tầng mạng: Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm được trang bị máy tính cá nhân cấu hình cao, có mạng LAN, wifi kết nối internet...

+ Phần mềm tiếp nhận và trả kết quả TTHC: Thuận tiện cho việc theo dõi và trả kết quả giải quyết TTHC, có khả năng tích hợp liên thông với phần mềm chuyên ngành của các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh đang triển khai áp dụng.

+ Phần mềm lấy số thứ tự: Giúp cán bộ, công chức, viên chức và cá nhân, tổ chức dễ dàng hơn trong việc giải quyết TTHC, mang tính chuyên nghiệp cao; hệ thống tự động nhắc cá nhân, tổ chức khi đến lượt vào thực hiện TTHC.

+ Phần mềm thu phí, lệ phí: Cá nhân, tổ chức nộp phí, lệ phí ngay tại Trung tâm mà không cần phải ra kho bạc, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí, thủ tục rút gọn, không rườm rà.

+ Ki-ốt tra cứu thông tin: Là nơi cá nhân, tổ chức trực tiếp tới tìm kiếm thông tin và các quy định hiện hành về giải quyết TTHC, giảm thiểu các trường hợp cá nhân, tổ chức đến thực hiện TTHC thiếu, sai hồ sơ.

+ Màn hình hiển thị thông tin: Bao gồm thông tin về tình hình giải quyết hồ sơ, tỉ lệ hồ sơ đúng hạn, quá hạn, thông tin số thứ tự đang giải quyết tại từng quầy. Cá nhân, tổ chức có thể biết còn bao nhiêu số thứ tự nữa đến lượt của mình.

+ Hệ thống camera giám sát: Giám sát toàn bộ quá trình giải quyết TTHC, bảo đảm tính công khai, minh bạch.

+ Phần mềm đánh giá xếp hạng cán bộ, công chức, viên chức và đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức (được tích hợp thành một chức năng trong phần mềm dùng chung của Trung tâm): Cá nhân, tổ chức có thể đánh giá cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm bằng thiết bị xếp hạng. Qua đó, thúc đẩy các cán bộ, công chức, viên chức trong Trung tâm hoàn thành tốt công việc; bên cạnh đó, đánh giá khách quan toàn bộ quá trình làm việc của cán bộ, công chức, viên chức tại Trung tâm.

+ Các phần mềm và các chức năng khác phù hợp với yêu cầu thực tiễn hoạt động của Trung tâm.

## **2. Kinh phí hoạt động**

- Kinh phí hoạt động của Trung tâm được đảm bảo từ nguồn ngân sách nhà nước cấp và phần được trích lại từ thu phí, lệ phí theo quy định;

- Trung tâm có thể tạo nguồn thu khác từ việc thực hiện các hoạt động dịch vụ có liên quan đến việc giải quyết TTHC khi được cá nhân, tổ chức yêu cầu và được cơ quan có thẩm quyền thông qua, không trái với quy định của nhà nước.



## **V. HIỆU QUẢ CỦA ĐỀ ÁN**

### **1. Đối với cá nhân, tổ chức**

- Tạo thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện TTHC từ khâu tiếp cận, hoàn chỉnh hồ sơ, theo dõi, giám sát quá trình giải quyết TTHC theo quy định.

- Tiết kiệm được thời gian, chi phí cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện giải quyết TTHC.

- Cá nhân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức làm việc mới theo hướng cải cách, đồng bộ, phát triển, tạo sự yên tâm, tin cậy vào cơ quan hành chính nhà nước.

### **2. Đối với UBND tỉnh và cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh**

- Việc kiểm tra, kiểm soát được thực hiện một cách toàn diện, bao quát từ khâu tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết công việc qua Trung tâm, đảm bảo chính xác và quản lý chặt chẽ hơn.

- Đẩy mạnh thực hiện chương trình CCHC theo hướng dân chủ, trong sạch, chuyên nghiệp và hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.

- Các lĩnh vực giao dịch tại Trung tâm sẽ được công khai các TTHC, phí, lệ phí (nếu có) trong bảng điện tử tra cứu, hướng dẫn thủ tục hồ sơ và hệ thống quét mã vạch kiểm tra kết quả giải quyết hồ sơ; cá nhân, tổ chức được phục vụ trực tiếp dịch vụ hành chính công hiện đại, công khai, dân chủ... khẳng định sự minh bạch trong quá trình giải quyết TTHC của cán bộ, công chức, viên chức.

- Sau khi các TTHC đưa vào giải quyết tại Trung tâm sẽ bãi bỏ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ngành, đơn vị, qua đó sẽ tiết kiệm được cơ sở vật chất, trang thiết bị bố trí tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các Sở, Ban, Ngành; tiết kiệm nguồn nhân lực bố trí làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (giảm từ 78 người tại các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh xuống còn khoảng 34-35 người làm việc tại Trung tâm).

- Mô hình Trung tâm Phục vụ hành chính công góp phần cải thiện môi trường đầu tư, tăng thu hút đầu tư, cải thiện các Chỉ số: Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số CCHC (PAR INDEX), Chỉ số hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS), Chỉ số hiệu quả và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

## **Phần thứ ba**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **I. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN**

1. Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt Dự án đầu tư xây dựng, cải tạo, sửa chữa trụ sở Trung tâm; mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh
- Cơ quan phối hợp: Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính, Sở Xây dựng và các Sở, Ngành khác có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Tháng 8/2019.

2. Xây dựng, nâng cấp Hệ thống phần mềm điện tử dùng chung tại Trung tâm

- Cơ quan chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh (Công thông tin điện tử).

- Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông và các Sở, Ban, Ngành có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Tháng 8/2019.

3. Khai trương, đưa vào hoạt động Trung tâm

- Cơ quan Chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh.

- Cơ quan phối hợp: Các Sở, Ngành có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Quý IV/2019.

## **II. KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN**

Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Xây dựng và Sở Thông tin và Truyền thông lập dự toán kinh phí thực hiện Đề án trình UBND tỉnh phê duyệt.

## **III. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ LIÊN QUAN**

### **1. Văn phòng UBND tỉnh**

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, các Sở, Ban, Ngành có liên quan tham mưu UBND tỉnh thành lập Trung tâm và ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trung tâm; Quy chế phối hợp giữa Trung tâm và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết TTHC; Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm và Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, xã;

- Làm chủ đầu tư xây dựng, cải tạo và mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động của Trung tâm;

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Danh mục các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và trả kết quả của Trung tâm, phê duyệt Danh sách cán bộ, công chức, viên chức các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh được cử đến làm việc tại Trung tâm;

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ chuẩn bị phương án nhân sự trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định bổ nhiệm Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; tiếp nhận viên chức từ Bộ phận một cửa liên thông, tư vấn và hỗ trợ đầu tư - Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư về làm việc tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật;

- Chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Tài chính và các Sở, Ngành có liên quan tham mưu UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành chính sách đặc thù cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm;

- Chủ trì xây dựng kế hoạch và thực hiện tuyên truyền về hoạt động của Trung tâm;

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện Đề án sau khi được UBND tỉnh phê duyệt.

- Chủ trì triển khai các nhiệm vụ thực hiện Đề án theo Quyết định của UBND tỉnh.

## **2. Sở Nội vụ**

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh thành lập và hoạt động của Trung tâm; trình HĐND tỉnh ban hành chính sách đặc thù cho cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm;

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tổ chức Tỉnh ủy, Văn phòng UBND tỉnh xây dựng phương án, tiêu chuẩn cụ thể của lãnh đạo Trung tâm bảo đảm thực hiện tốt yêu cầu nhiệm vụ đặt ra;

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan liên quan chuẩn bị phương án nhân sự trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định bổ nhiệm Giám đốc, các Phó Giám đốc Trung tâm; tiếp nhận viên chức từ Bộ phận một cửa liên thông, tư vấn và hỗ trợ đầu tư - Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư về làm việc tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật.

## **3. Sở Tài nguyên và Môi trường**

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính và các Sở, Ngành có liên quan thực hiện các thủ tục để hoán đổi, xây dựng, cải tạo làm trụ sở của Trung tâm phục vụ hành chính công để tham mưu cho UBND tỉnh xem xét, quyết định.

## **4. Sở Xây dựng**

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh các thủ tục để đầu tư, cải tạo, sửa chữa trụ sở của Trung tâm.

## **5. Sở Kế hoạch và Đầu tư**

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh các thủ tục để đầu tư, cải tạo, sửa chữa trụ sở của Trung tâm; phương án đầu tư mua sắm trang thiết bị đáp ứng yêu cầu hoạt động của Trung tâm.

## **6. Sở Tài chính**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu UBND tỉnh ưu tiên bố trí kinh phí từ nguồn Ngân sách tỉnh để thực hiện Đề án;

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài nguyên và Môi trường, các Sở, Ngành có liên quan tham mưu UBND tỉnh thực hiện các thủ tục điều chuyển, bàn giao, tiếp nhận, quản lý, sử dụng và hạch toán giá trị tài sản theo đúng quy định hiện hành;

- Phối hợp với Sở Nội vụ, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện chính sách hỗ trợ đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

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

- Phối hợp với Trung tâm thực hiện các quy định về an toàn thông tin;
- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công nghệ thông tin trong quá trình xây dựng và triển khai Đề án;
- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện kết nối, tích hợp các ứng dụng công nghệ thông tin đảm bảo phù hợp với tiêu chuẩn kỹ thuật và kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Nghệ An

### **8. Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư**

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài chính, Sở Tài nguyên và Môi trường, các Sở, Ngành có liên quan để tham mưu cho UBND tỉnh thực hiện các thủ tục hoán đổi địa điểm làm trụ sở của Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ làm thủ tục chuyển chuyên viên chức từ Bộ phận một cửa liên thông, tư vấn và hỗ trợ đầu tư - Trung tâm Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư về làm việc tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật.

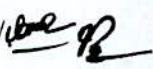
### **9. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có TTHC đưa vào tại Trung tâm**

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Nội vụ thực hiện Đề án, cử cán bộ, công chức, viên chức có đủ trình độ, năng lực và kinh nghiệm chuyên môn để làm việc tại Trung tâm; đồng thời phối hợp quản lý, thực hiện chế độ chính sách đối cán bộ, công chức, viên chức theo quy định;
- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong việc rà soát, lập danh mục thủ tục hành chính; xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong việc giải quyết TTHC để công bố và thực hiện tại Trung tâm;
  - Chủ trì phối hợp với Trung tâm rà soát, đề xuất điều chỉnh, bổ sung danh mục TTHC phù hợp với quy định của Trung ương, của tỉnh;
  - Chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan thực hiện nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin tại cơ quan, đơn vị đảm bảo đồng bộ với Trung tâm trong quá trình giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức (đối với các đơn vị sử dụng phần mềm chuyên biệt).

### **10. Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Nghệ An**

- Thường xuyên phổ biến, tuyên truyền việc thực hiện Đề án này, giới thiệu về mô hình hoạt động của Trung tâm để cá nhân, tổ chức biết và thực hiện;

- Mở các chuyên mục, chuyên trang tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về cải cách hành chính, xây dựng Chính phủ điện tử, kiến tạo và phục vụ doanh nghiệp, Nhân dân, ứng dụng công nghệ thông tin.

Trong quá trình triển khai thực hiện Đề án, nếu có vướng mắc đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**



**CHỦ TỊCH**

**Thái Thanh Quý**

**UBND**



10/10/1954