

## THÔNG BÁO

### Kết luận của Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh Lê Hồng Vinh tại buổi làm việc đánh giá kết quả hoạt động năm 2022 và Quý I/2023 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An

Ngày 21/3/2023, đồng chí Lê Hồng Vinh - Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh đã chủ trì buổi làm việc đánh giá kết quả hoạt động năm 2022 và Quý I/2023 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An (Sau đây gọi tắt là Trung tâm). Tham dự buổi làm việc có đại diện lãnh đạo các Sở, ngành: Văn phòng UBND tỉnh; Tư pháp; Kế hoạch và Đầu tư; Nội vụ; Tài chính; Lao động TB và XH; Xây dựng; Y tế; Công Thương; Nông nghiệp và PTNT; Ngoại vụ; Giáo dục và Đào tạo; Giao thông vận tải; Văn hóa và Thể thao; Du lịch; Khoa học và Công nghệ; Thông tin và Truyền thông; Ban Quản lý KKT Đông Nam; Công an tỉnh; Tỉnh Đoàn; Bảo hiểm xã hội tỉnh; UBND thành phố Vinh, UBND các huyện Nghi Lộc và Hưng Nguyên; Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam, chi nhánh Nghệ An (Vietcombank Nghệ An); Công ty Điện lực Nghệ An; Viễn thông Nghệ An; Bưu điện Nghệ An.

Sau khi nghe báo cáo của Văn phòng UBND tỉnh đánh giá kết quả hoạt động năm 2022 và Quý I/2023 của Trung tâm; ý kiến phát biểu của các đại biểu dự họp, đồng chí Lê Hồng Vinh - Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh kết luận như sau:

1. Hoạt động của Trung tâm đã góp phần quan trọng nâng cao hiệu lực, hiệu quả giải quyết TTHC của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh; góp phần xây dựng chính quyền đồng hành, phục vụ, hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp, góp phần thu hút đầu tư, cải thiện môi trường kinh doanh, thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. UBND tỉnh ghi nhận và đánh giá cao những kết quả hoạt động của Trung tâm, nổi bật là các nhiệm vụ:

- Sự chủ động, quyết liệt trong tham mưu xử lý, giám sát việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân của Trung tâm và sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời của các Sở, ban, ngành trong việc tiếp nhận và giải quyết TTHC;

- Hệ thống Quy chế tổ chức hoạt động, quy chế phối hợp của Trung tâm với các Sở, ban, ngành được tham mưu kịp thời, phù hợp với tình hình thực tiễn của địa phương; cơ sở vật chất, điều kiện làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được đầu tư đồng bộ, hiện đại, bố trí các bộ phận hỗ trợ tổ chức, cá nhân đáp ứng yêu cầu đề ra;

- Trung tâm đã chủ động nhiều giải pháp như: bố trí sắp xếp lại khu vực xếp



hàng lấy số, nâng cấp phần mềm lấy số bằng hình ảnh, sắp xếp, bố trí khu vực hỗ trợ thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến, xây dựng video hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến; phối hợp với Tỉnh Đoàn, các nhà mạng cung cấp dịch vụ viễn thông bố trí cán bộ hỗ trợ người dân cập nhật thông tin thuê bao, khai báo và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến tại khu vực được bố trí của Trung tâm. Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và thực hiện nộp hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích phát huy được ưu điểm, tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp;

- Hoạt động trả kết quả tập trung được triển khai có hiệu quả, thông qua công tác trả kết quả để nắm tình hình, chất lượng giải quyết hồ sơ của các đơn vị, đánh giá được công tác phối hợp giữa các đơn vị và Trung tâm; hoạt động thu phí, lệ phí giải quyết TTHC thông qua dịch vụ của Ngân hàng Vietcombank - Chi nhánh Nghệ An dưới hình thức thu hộ được triển khai tập trung, tạo điều kiện cho công chức, viên chức trong tiếp nhận và giải quyết TTHC.

- Công tác truyền thông luôn được Trung tâm chú trọng; đã triển khai thay đổi bộ nhận diện thương hiệu theo đúng yêu cầu; việc niêm yết, công khai TTHC, nội dung địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được thực hiện nghiêm túc và giải quyết kịp thời.

**2. Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động của Trung tâm vẫn còn một số hạn chế, bất cập cần phải khắc phục trong thời gian tới, đó là:**

- Các Sở, ban, ngành liên quan còn thiếu chủ động, chưa tích cực tham mưu cho UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp để rút ngắn thời gian giải quyết TTHC, giảm chi phí, nhân lực, nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết các TTHC tại Trung tâm; thiếu chủ động, thiếu giải pháp nâng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến;

- Một số sở, ban, ngành và Trung tâm thiếu chủ động phối hợp với Trung tâm, phối hợp với nhau trong công tác tiếp nhận, giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức;

- Một số nghiệp vụ tiếp nhận và giải quyết TTHC chưa đảm bảo: thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC chưa đúng quy định; việc số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC chưa kịp thời, chưa đầy đủ; chưa thực hiện chữ ký số; tỷ lệ hồ sơ yêu cầu bổ sung hoặc do tổ chức, cá nhân yêu cầu rút còn nhiều; tỷ lệ hồ sơ quá hạn còn cao, không có Phiếu xin lỗi tổ chức, cá nhân khi giải quyết TTHC quá hạn hoặc Phiếu xin lỗi chưa đúng yêu cầu theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;

- Việc cử cán bộ, công chức, viên chức đến làm việc tại Trung tâm có thời điểm chưa đáp ứng được nhu cầu giao dịch của người dân, doanh nghiệp, còn tình trạng quá tải, ùn tắc cục bộ ở một số quầy, quy trình nghiệp vụ, phương pháp tiếp nhận của cán bộ, công chức, viên chức chưa thực sự tối ưu, hiệu quả.

- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh có nhiều chức năng, tính năng chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định của pháp luật và nhu cầu sử dụng, tốc độ truy cập thường xuyên chậm, ảnh hưởng tới công tác tiếp nhận, xử lý hồ sơ; Việc kết nối, chia sẻ, liên thông, đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với các Hệ thống của các Bộ, ngành chưa được hoàn thành được dẫn đến công tác giải quyết, theo dõi, quản lý, giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, thống kê và báo cáo gặp nhiều khó khăn (hệ thống phần mềm cấp

phiếu lý lịch tư pháp của Bộ Tư pháp; Công thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, hệ thống dịch vụ công trực tuyến và quản lý cấp giấy phép lái xe của Bộ Giao thông vận tải cung cấp);

- Còn tình trạng mất trật tự trước công Trung tâm.

3. Trong thời gian tới, để tiếp tục phát huy những kết quả đạt được của Trung tâm và khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên, UBND tỉnh giao nhiệm vụ cho Trung tâm, các Sở, ban, ngành liên quan một số nội dung như sau:

*a) Đối với Trung tâm*

- Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành liên quan tiếp tục tham mưu cho UBND tỉnh triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC đối với các TTHC có tần suất phát sinh lớn. Thời gian thực hiện: tháng 6/2023;

- Tăng cường hoạt động giám sát, theo dõi, đánh giá, tham mưu đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tiếp nhận, giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành;

- Nghiên cứu đổi mới các cách thức truyền thông trong hoạt động hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp nhận, giải quyết TTHC, nhất là các giải pháp để giúp người dân nộp hồ sơ trực tuyến thuận lợi, tăng tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến;

- Chủ trì tổ chức làm việc với VNPT Nghệ An, Công thông tin điện tử Nghệ An, Sở Thông tin và Truyền thông và các sở ban ngành, đơn vị liên quan để tham mưu các giải pháp tháo gỡ vướng mắc, khó khăn khi khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và thực hiện kết nối, chia sẻ, tích hợp và đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với các hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành. Thời hạn: trước 30/4/2023;

- Phối hợp với các Sở, ban, ngành để đẩy mạnh công tác giám sát, đánh giá việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại Trung tâm; tăng cường công tác truyền thông về vai trò, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm cho tổ chức, cá nhân; tổ chức tập huấn nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ, nghiệp vụ số hoá, ứng dụng CNTT, kỹ năng giao tiếp,....;

- Chủ động rà soát, đánh giá, đề xuất phương án đảm bảo cơ sở vật chất, điều kiện, máy móc, trang thiết bị làm việc của Trung tâm theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và hiệu quả.

*b) Đối với các Sở, ban, ngành và các đơn vị liên quan*

- Chủ động tham mưu UBND tỉnh, Lãnh đạo UBND tỉnh các giải pháp để cải cách TTHC: công bố kịp thời TTHC, tham mưu các giải pháp để rút ngắn thời gian giải quyết TTHC; tiếp tục rà soát, lựa chọn cán bộ, công chức đến làm việc tại Trung tâm đáp ứng yêu cầu về chất lượng và số lượng; rà soát lập danh mục TTHC đủ điều kiện (thời gian giải quyết ngắn, tần suất giao dịch nhiều) thực hiện TTHC "4 tại chỗ" tại Trung tâm đối với các TTHC; chủ động nghiên cứu giải pháp nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến. Thời hạn: trước 30/6/2023.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thực hiện nghiêm túc hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC đảm bảo tỷ lệ 100% hồ sơ được tiếp nhận và giải quyết;

- Đẩy mạnh hoạt động tự kiểm tra việc tiếp nhận và giải quyết TTHC tại các phòng, đơn vị chuyên môn để kịp thời phát hiện, chấn chỉnh việc tiếp nhận và giải quyết TTHC không đúng quy định. Không được thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết, trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm;

- Đề nghị các Sở, ban, ngành thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân khi có hồ sơ TTHC bị quá hạn, theo đó Lãnh đạo Sở, ban, ngành phải ký văn bản xin lỗi và trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Trung tâm và gửi văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, đồng thời cán bộ, công chức giải quyết chủ động thông báo tình trạng hồ sơ thông qua chức năng nhắn tin được cung cấp trên hệ thống điện tử. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Tránh tình trạng hồ sơ quá hạn còn nhiều, nhưng việc xin lỗi thiếu nghiêm túc, không đúng quy định và hẹn trả kết quả nhiều lần;

- Giao các Sở: Tư pháp, Kế hoạch và Đầu tư, Giao thông vận tải, Tài nguyên và Môi trường, chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (Công thông tin điện tử tỉnh), Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương kết nối, tích hợp, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Hệ thống của Bộ, ngành theo đúng quy định;

- Giao Sở Tài chính tiếp tục chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh xây dựng Nghị quyết mức phí, lệ phí đối với hoạt động dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền quy định của địa phương theo yêu cầu tại Công văn số 1811/UBND-KT ngày 17/3/2023 để khuyến khích người dân, doanh nghiệp tham gia dịch vụ công trực tuyến như miễn, giảm phí, lệ phí cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

- Đề nghị Công ty Điện lực Nghệ An tiếp tục rà soát đối với các TTHC thực hiện tại Điện lực thành phố Vinh để nghiên cứu đề xuất đưa về tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và cá nhân, đồng thời khai thác tối đa nguồn lực, nhân lực của ngành.

- Đề nghị Bưu điện Nghệ An có giải pháp tuyên truyền, quảng bá lợi ích của hoạt động nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích tại các điểm Bưu điện văn hóa cấp xã; chủ động phối hợp với Trung tâm và các Sở, ban, ngành liên quan tham mưu UBND tỉnh triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định; Khẩn trương nghiên cứu giải pháp tối ưu quy trình bàn giao hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC và bố trí nhân sự để đảm bảo việc giải quyết và trả kết quả kịp thời cho cá nhân, tổ chức. Chủ động, kịp thời tăng tần suất luân chuyển, giao nhận hồ sơ giữa trung tâm đến các sở, ban, ngành khi có yêu cầu của các đơn vị.

c) Đối với Công thông tin điện tử Nghệ An

- Khẩn trương phối hợp với các cơ quan, đơn vị nâng cấp, hoàn thiện tính năng, chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; hoàn thiện việc kết nối, chia sẻ, liên thông, tích hợp và đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với hệ thống quản lý văn bản và các hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành. Thời gian hoàn thành: trước ngày 30/6/2023;

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện công khai kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Công thông tin điện tử theo đúng quy định.

d) Đối với UBND thành phố Vinh: Tiếp tục có giải pháp đảm bảo trật tự khu vực vỉa hè trước Trung tâm: không để người dân để xe máy trên vỉa hè, tụ tập bán hàng, chèo kéo khách thực hiện các dịch vụ,....

e) Đối với VNPT Nghệ An

Chủ động nghiên cứu các giải pháp kỹ thuật để nâng cấp hoàn thiện chức năng, tính năng chưa đạt yêu cầu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, phối hợp chặt chẽ với Trung tâm và các sở, ban, ngành và đơn vị liên quan để hoàn thành kết nối, tích hợp, chia sẻ và đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với hệ thống quản lý văn bản và các hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành;

4. Về kiến nghị của Sở Tư pháp được bổ sung biên chế công chức: Giao Sở Nội vụ chủ trì, tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo đúng quy định.

Trên đây là Kết luận của Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh Lê Hồng Vinh tại buổi làm việc đánh giá kết quả hoạt động năm 2022 và Quý I/2023 của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An. Chủ tịch UBND tỉnh thông báo đề các sở, ban, ngành và các đơn vị liên quan biết, phối hợp triển khai thực hiện các nội dung có hiệu quả, kịp thời. /.

**Nơi nhận:**

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh;
- Công ty Điện lực Nghệ An;
- Viễn thông Nghệ An; Vietcombank Nghệ An; Bưu điện Nghệ An;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, HCC (M).

**TL. CHỦ TỊCH  
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG  
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



**Đào Quang Thiên**