

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

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

Số: /UBND-KSTT

Nghệ An, ngày tháng 7 năm 2025

V/v triển khai một số giải pháp nâng cao tỷ
lệ hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận,
giải quyết trực tuyến

Kính gửi:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt nam tỉnh Nghệ An;
- Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh;
- Tổng biên tập Báo và Phát thanh - Truyền hình Nghệ An;
- Viễn Thông Nghệ An;
- Viettel Nghệ An; Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 6 và các nhà mạng di động trên địa bàn tỉnh;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Trong 06 tháng đầu năm 2025, Ủy ban nhân dân đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai nhiều giải pháp để nâng cao chất lượng cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến¹. Tuy nhiên, qua theo dõi tình hình triển khai tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh; kết quả đánh giá từ phía Văn phòng Chính phủ đối với tỉnh theo Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ và so sánh với kết quả của các tỉnh, thành phố khác cho thấy tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của tỉnh chưa cao. Tính đến 16 giờ ngày 20/7/2025, về xếp hạng tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến, Nghệ An đang đứng thứ 28/34 tỉnh, thành (27.307/54.284 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 50.3%), làm ảnh hưởng tới chỉ số cải cách hành chính hằng năm của tỉnh.

Để nâng cao tỷ lệ hồ sơ nộp, giải quyết TTHC trực tuyến, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết TTHC và góp phần cải thiện Chỉ số cải cách hành chính hằng năm của tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ

¹ Kế hoạch số 203/KH-UBND ngày 28/3/2025 về thực hiện Đề án “Tuyên truyền, phổ biến, nâng cao chất lượng về cung cấp và sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” trên địa bàn tỉnh Nghệ An; Công văn số 5302/UBND-KSTT ngày 10/6/2025 về việc rà soát, khắc phục hạn chế, bất cập trong tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến; Công văn số 6632/UBND-KSTT ngày 08/7/2025 về việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong triển khai mô hình chính quyền địa phương 02 cấp; Công văn số 6984/UBND-KSTT ngày 17/7/2025 về việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia;...

hành chính công tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Tăng cường công tác truyền thông và tuyên truyền để nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp về lợi ích của việc nộp hồ sơ và giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến;

- Xây dựng, cung cấp tài liệu, video,... hướng dẫn chi tiết và dễ hiểu về quy trình nộp hồ sơ TTHC trực tuyến thông qua các kênh truyền thông như: Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương, mạng xã hội, hội nghị, hội thảo ... tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân nghiên cứu và triển khai thực hiện;

- Quán triệt và yêu cầu đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu giải quyết TTHC;

- Tổ chức các lớp tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức về kỹ năng tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trực tuyến; kỹ năng hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, giải quyết TTHC;

- Huy động sự tham gia tích cực của đội ngũ tình nguyện viên: Đoàn viên thanh niên; giáo viên tin học ... hỗ trợ các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Nghệ An và các hệ thống Cơ sở dữ liệu chuyên ngành do các Bộ, ngành Trung ương quản lý;

- UBND các xã chưa cung cấp tài khoản thu phí, lệ phí (*Danh sách tại Phụ lục ban hành kèm theo*) khẩn trương cung cấp tài khoản thu phí, lệ phí cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để cấu hình lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh phục vụ cho việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh Nghệ An

Tăng cường công tác tuyên truyền đến các tầng lớp Nhân dân trên địa bàn tỉnh về lợi ích của việc nộp hồ sơ và giải quyết TTHC trực tuyến; vận động các tầng lớp Nhân dân và thành viên của tổ chức mình tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi có nhu cầu giải quyết TTHC.

3. Đề nghị Viện thông Nghệ An

Khẩn trương phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cấu hình kịp thời quy trình điện tử giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo các Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ, quy trình điện tử của Chủ tịch UBND tỉnh để phục vụ việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân và theo dõi quá trình xử lý hồ sơ TTHC của cán bộ, công chức,

viên chức; khắc phục các tồn tại, hạn chế, bất cập trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng thực chất, hiệu quả hơn.

4. Đề nghị Viettel Nghệ An; Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 6 và các nhà mạng di động trên địa bàn tỉnh

Đầu tư hạ tầng, phát triển các ứng dụng di động ở miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới (mạng điện thoại, mạng 3G, 4G, 5G...) tạo điều kiện thuận lợi cho người dân dễ dàng nộp hồ sơ TTHC trực tuyến và theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ TTHC mọi lúc, mọi nơi.

5. Báo và Phát thanh - Truyền hình Nghệ An; Cổng Thông tin điện tử tỉnh

Thường xuyên tuyên truyền về lợi ích, quy trình nộp hồ sơ, giải quyết TTHC trực tuyến trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm khuyến khích tổ chức, cá nhân thử nghiệm và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (Qua Văn phòng UBND tỉnh) để chỉ đạo và phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các PCT UBND tỉnh;
- Chánh VP UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (N).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Bùi Đình Long