

Cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số ở Nghệ An

<https://www.qdnd.vn/xa-hoi/cac-van-de/cai-cach-hanh-chinh-gan-voi-chuyen-doi-so-o-nghe-an-810801>

Nghệ An lựa chọn chủ đề cải cách hành chính (CCHC) năm 2025 với chủ đề “Quyết liệt, kịp thời, kỷ cương, gương mẫu-lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo CCHC”. Trong nỗ lực CCHC, tỉnh Nghệ An đã triển khai thí điểm giải pháp không tiếp nhận hồ sơ giấy tại các cơ quan hành chính trên địa bàn nhằm thúc đẩy chuyển đổi số, hướng đến một chính quyền thân thiện, chuyên nghiệp, hiện đại.

Nhanh và hiệu quả hơn

Bắt đầu từ ngày 2-1 đến hết 30-6-2025, [Nghệ An](#) thực hiện thí điểm không tiếp nhận hồ sơ giấy tại trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã thuộc UBND: TP Vinh; các thị xã: Hoàng Mai, Thái Hòa; các huyện: Nghi Lộc, Hưng Nguyên, Nam Đàn, Diễn Châu, Quỳnh Lưu, Thanh Chương, Đô Lương và Nghĩa Đàn đối với 65 thủ tục hành chính (TTHC).

TP Vinh vừa mở rộng địa giới hành chính nên lượng hồ sơ tiếp nhận mỗi ngày rất lớn, nhưng không khí làm việc tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả diễn ra khẩn trương và trật tự. Văn phòng UBND thành phố nghiêm ngặt, công khai danh mục TTHC thực hiện thí điểm không tiếp nhận hồ sơ giấy tại bộ phận một cửa của thành phố; bố trí đội ngũ cán bộ túc trực, tận tình hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến. Những quầy tiếp nhận hồ sơ được sắp xếp khoa học, hệ thống xếp hàng tự động và màn hình điện tử thông báo thứ tự giúp công khai, minh bạch, giảm đáng kể thời gian chờ đợi.



Người dân đến làm thủ tục hành chính tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của TP Vinh, tỉnh Nghệ An.

Anh Bùi Đình Doãn, đại diện Công ty TNHH Dịch vụ và Phát triển đầu tư Trường Tín đến xin cấp phép sử dụng tạm thời một phần vỉa hè để phục vụ lễ khai trương cửa hàng, chia sẻ: “Nhờ việc ứng dụng công nghệ số, nhiều TTHC được giải quyết trực tuyến, rút ngắn thời gian xử lý và giảm tình trạng ùn tắc. Người dân, doanh nghiệp chúng tôi đến làm thủ tục cảm nhận được sự đổi mới trong tư duy phục vụ hành chính của các cơ quan nhà nước, hướng đến chính quyền gần dân và hiện đại”.

Theo báo cáo của UBND tỉnh Nghệ An, đến thời điểm hiện tại, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận, giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Nghệ An chỉ đạt 49,4%, trong khi yêu cầu đề ra của

Chính phủ tối thiểu là 50%. Để khắc phục vấn đề này, UBND tỉnh Nghệ An đã ban hành quyết định về việc thí điểm không tiếp nhận hồ sơ giấy tại trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh và bộ phận một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Nghệ An với danh mục 65 TTHC như đổi giấy phép lái xe; cấp bản sao trích lục hộ tịch; giấy xác nhận tình trạng hôn nhân; đăng ký thành lập hộ kinh doanh... sẽ không tiếp nhận hồ sơ giấy.

Theo ghi nhận của phóng viên, bước đầu triển khai không tiếp nhận hồ sơ giấy đối với một số TTHC tại bộ phận một cửa các cấp ở TP Vinh và huyện Hưng Nguyên, người dân vẫn chưa quen với hình thức nộp hồ sơ trực tuyến và phải cần đến sự hỗ trợ, hướng dẫn của cán bộ, công chức, đặc biệt đối với người cao tuổi và không thành thạo về công nghệ.

Bà Nguyễn Thị Thanh Bình, Trưởng phòng Kiểm soát TTHC, Văn phòng UBND tỉnh Nghệ An cho biết: “Chúng tôi đã lường trước được những khó khăn khi thí điểm việc không tiếp nhận hồ sơ giấy đối với một số TTHC. Vì vậy, Văn phòng đã tham mưu cho UBND tỉnh chỉ đạo các đơn vị, địa phương công khai thủ tục và tuyên truyền rộng rãi; niêm yết danh mục TTHC; ban hành văn bản chỉ đạo, trong đó nhấn mạnh vai trò, trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ. Kết quả đánh giá chất lượng phục vụ sẽ là cơ sở để xếp loại cán bộ và cơ quan. Người dân đến trung tâm phục vụ hành chính công hoặc bộ phận một cửa các cấp sẽ được hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến. Trường hợp người dân chọn nộp hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, các cán bộ vẫn tiếp nhận và xử lý theo quy định. Các địa phương đã phát huy vai trò của tổ công nghệ số cộng đồng. Toàn tỉnh đã thành lập 460 tổ công nghệ số cấp xã và 3.793 tổ công nghệ số tại các thôn, xóm, bản với hơn 23.000 thành viên tham gia hỗ trợ người dân trong nộp, thực hiện TTHC trực tuyến nhanh hơn và hiệu quả hơn.

Thước đo là sự hài lòng của người dân

Mỗi năm, tỉnh Nghệ An lựa chọn một chủ đề CCHC để tập trung chỉ đạo thực hiện có trọng tâm, trọng điểm. Năm 2024, Ban chỉ đạo CCHC tỉnh Nghệ An lựa chọn chủ đề “Đẩy mạnh chuyển đổi số-tập trung nâng cao tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình-tỷ lệ số hóa hồ sơ-tỷ lệ thanh toán trực tuyến”, với phương châm “Chọn việc trọng tâm-hành động quyết liệt”, lựa chọn 7 đơn vị để tập trung chỉ đạo điểm về công tác CCHC trên địa bàn tỉnh.



Người dân được cán bộ UBND TP Vinh, tỉnh Nghệ An hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến.

UBND tỉnh đã ban hành Đề án chuyển đổi số tỉnh Nghệ An đến năm 2030; tổ chức các đoàn kiểm tra liên ngành việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính tại nhiều cơ quan, đơn vị. Đồng thời, UBND tỉnh đã ban hành văn bản chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tập trung khắc phục tồn tại, hạn chế và đẩy mạnh CCHC toàn diện, sâu rộng trên tất cả các lĩnh vực.

Nhờ đó, kết quả xếp hạng một số chỉ số CCHC năm 2024 của Nghệ An được cải thiện như: Chỉ số CCHC (PAR-Index) xếp thứ 15/63 địa phương, đứng đầu khu vực Bắc Trung Bộ, tăng 1 bậc; chỉ số sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) xếp thứ 12 cả nước, đứng thứ hai khu vực Bắc Trung Bộ, tăng 2 bậc.

Ông Dương Danh Vỹ, Trưởng phòng CCHC, Sở Nội vụ tỉnh Nghệ An cho biết: “Tỉnh đã đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân. Hệ thống thông tin TTHC cung cấp 1.921 thủ tục, công khai trên các cổng dịch vụ công, bảo đảm minh bạch và tiện lợi. Bên cạnh đó, tỉnh cũng tập trung tinh gọn bộ máy hành chính theo chỉ đạo Trung ương; hoàn thành Đề án mở rộng địa giới TP Vinh và sắp xếp lại đơn vị hành chính, giảm còn 20 huyện và 412 xã, phường. Tỉnh Nghệ An đặt mục tiêu cắt giảm tối thiểu 15% đầu mối tổ chức các sở, ngành nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và phục vụ người dân”.

Năm 2025, Nghệ An lựa chọn tập trung CCHC với chủ đề “Quyết liệt, kịp thời, kỷ cương, gương mẫu- lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo CCHC” với những mục tiêu cụ thể như: Tỷ lệ hồ sơ TTHC ở các cấp được giải quyết đúng hạn đạt từ 95% trở lên; mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt từ 95% trở lên. Nghệ An đang nỗ lực xây dựng một chính quyền gần dân, minh bạch và hiệu quả, mang lại nhiều lợi ích thiết thực.

Bài và ảnh: HOÀNG HOA LÊ