

*Nghệ An, ngày 03 tháng 5 năm 2013*

DỰ THẢO

## **ĐỀ ÁN**

### **Công khai minh bạch các định hướng, cơ chế, chính sách tạo điều kiện cho doanh nghiệp phát triển**

## **PHẦN I. ĐẶT VẤN ĐỀ**

### **I. CĂN CỨ LẬP ĐỀ ÁN:**

- Quyết định số 1605/QĐ-TTg ngày 27/8/2010 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2011 - 2015;

- Chương trình hành động số 15/CTr/TU ngày 06/11/2012 của Tỉnh ủy Nghệ An thực hiện Nghị quyết số 09/NQ-TW của Bộ Chính trị về xây dựng và phát huy vai trò của đội ngũ doanh nhân Việt Nam trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế;

- Quyết định số 2595/QĐ-UBND ngày 13/7/2012 của UBND tỉnh về phê duyệt Đề án Cải thiện, nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh;

### **II. KHÁI NIỆM CHUNG**

#### **1. Khái niệm minh bạch**

Tính minh bạch và trách nhiệm là một trong những chỉ số quan trọng cấu thành Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI). Tính minh bạch là một tiêu chí đo lường khả năng doanh nghiệp có thể tiếp cận được các kế hoạch của tỉnh và văn bản pháp lý cần thiết cho công việc kinh doanh của mình, tính sẵn có của các văn bản này, tính có thể dự đoán được của các quy định và chính sách mới, việc các quy định đó có được đưa ra tham khảo ý kiến doanh nghiệp trước khi ban hành hay không, và mức độ phổ biến của trang web tỉnh.

Minh bạch là cả một quá trình, từ lúc thiết kế chính sách, văn bản pháp quy, lấy ý kiến tham vấn doanh nghiệp, người dân đến quá trình thực hiện và sự giám sát của người dân vào quá trình đó.

Minh bạch liên quan đến khả năng tiếp cận không giới hạn của doanh nghiệp, người dân đối với các thông tin (về các cơ chế, chủ trương, chính sách của nhà nước, ...) một cách chính xác, kịp thời để làm căn cứ cho các quyết định và hành động hiệu quả.

## **2. Sự cần thiết phải công khai, minh bạch các định hướng, cơ chế, chính sách:**

- Minh bạch giúp cho việc thi hành luật pháp được thông suốt, khắc phục tình trạng cùng một quy định nhưng cơ quan nhà nước hiểu và giải thích khác nhau. Môi trường kinh doanh minh bạch giúp cho doanh nghiệp tiếp cận thông tin, tăng tính bình đẳng về cơ hội kinh doanh cho các doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế, giúp họ yên tâm trong việc đặt kế hoạch kinh doanh.

- Thủ tục hành chính được công khai, minh bạch sẽ góp phần khắc phục tệ tham nhũng của công chức, nhân viên cơ quan chức năng, tạo thuận lợi cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp, đồng thời cũng là căn cứ để người dân và doanh nghiệp giám sát hoạt động của công chức, khắc phục tệ nạn công chức sách nhiễu, vòi vĩnh của cán bộ, công chức nhà nước.

- Những cơ chế, chính sách, những vụ việc liên quan đến hoạt động công vụ của cơ quan hoặc cá nhân quan chức, nếu được công bố minh bạch, thì sẽ xóa bỏ được những dư luận không đúng, tạo dựng mối quan hệ lành mạnh, trong sáng giữa cơ quan, công chức với người dân, củng cố niềm tin của dân đối với cơ quan cũng như uy tín của quan chức liên quan.

Tóm lại, việc minh bạch hóa các cơ chế, chính sách pháp luật của nhà nước nhằm các mục tiêu sau:

- Giúp người dân, doanh nghiệp và chính quyền thực thi hiệu quả các chính sách và chủ trương của Trung ương cũng như của tỉnh;

- Nâng cao nhận thức, hiểu biết của cán bộ, người dân và doanh nghiệp về chính sách pháp luật của nhà nước:

- Tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong việc xác định, hoạch định mục tiêu, chính sách kinh doanh của mình;

Muốn người dân và doanh nghiệp thực thi hiệu quả các chủ trương, chính sách của trung ương cũng như địa phương thì các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm cung cấp thông tin cho các đối tượng được biết và đối tượng cần phải biết.

Thông tin được cung cấp phải đảm bảo đúng, đủ, kịp thời. Các thông tin được cung cấp phải là thông tin chính thức và đáp ứng được nhu cầu của đối tượng cần tiếp nhận thông tin.

Quyền được tiếp cận thông tin thuộc về người dân và doanh nghiệp, và cả công chức thực thi các quyết sách của chính quyền. Quyền được thông tin của người dân và doanh nghiệp được mở rộng đồng nghĩa với việc thu hẹp lại phạm vi thông người dân và doanh nghiệp. Điều này cũng đồng nghĩa là việc sử dụng quyền

giám sát xã hội và quyền giám sát của công dân đối với chính quyền địa phương được sử dụng tăng lên.

Quyền được tiếp cận thông tin càng được mở rộng thì trách nhiệm cung cấp thông tin càng được tăng lên. Trách nhiệm cung cấp thông tin là điều kiện bảo đảm cho quyền được tiếp cận thông tin được thực hiện.

**3. Các cấp độ của minh bạch bao gồm:** Công khai, hoạch định; phản biện và giám sát:

Muốn có cơ chế phản biện các chính sách, văn bản pháp luật được ban hành cần thiết phải có sự tham gia vào quá trình soạn thảo, ban hành các cơ chế, chính sách đó của các đối tượng: cán bộ, công chức, viên chức cấp thấp, doanh nghiệp, người dân và các tổ chức có liên quan. Sự tham gia của người dân và doanh nghiệp vào quản lý nhà nước sẽ tạo nên một cơ chế giám sát hoạt động quản lý nhà nước có hiệu quả.

Sự tham gia ở mức cần thiết và hợp lý trong việc ban hành các cơ chế, chính sách, chủ trương của tỉnh sẽ bảo đảm cho các chính sách này được thực thi một cách đúng đắn và đem lại hiệu quả cao nhất. Và ý kiến phản hồi của các đối tượng này là nhân tố quan trọng để kiểm soát sự tiếp cận và chất lượng cung ứng các dịch vụ công của các cơ quan nhà nước.

Sự tham gia ở tập trung ở hai nhóm đối tượng cơ bản: một là nhóm đối tượng các công chức cấp thấp trong quá trình hoạch định và thực thi các chính sách. Hai là sự tham gia của doanh nghiệp và người dân với tư cách là người được hưởng lợi trực tiếp từ các chính sách.

Sự tham gia của các công chức cấp thấp ở từ giai đoạn xác định vấn đề chính sách cho đến tổ chức thực thi chính sách là hết sức cần thiết. Để bảo đảm tính dân chủ trong tiếp cận thông tin, tránh sự áp đặt và tính quan liêu khi ban hành chính sách. Tôn trọng và ghi nhận sự tham gia của công chức cấp thấp một mặt vừa tạo cơ hội cho công chức cấp thấp được tham gia quyết định các vấn đề chính sách, mặt khác đó cũng là một hình thức phân quyền cho cấp dưới thực hiện. Từ đó giảm trách nhiệm của công chức trong quá trình thực thi chính sách.

Sự tham gia của người dân và doanh nghiệp với tư cách là người được thụ hưởng và chịu tác động trực tiếp từ các chính sách của chính phủ tập trung vào các nội dung:

- Tham gia phản biện;
- Tham gia thực thi;
- Và tham gia giám sát chính sách.

Đây mới là sự tham gia quan trọng nhất. Vì họ là người trực tiếp thụ hưởng lợi ích của các chính sách của nhà nước. Do đó, tiếng nói và đóng góp người dân và doanh nghiệp vào các chính sách của tỉnh có tính thực tiễn cao phản ảnh và làm

sáng tỏ nhiều vấn đề mà khi làm chính sách các nhà chính sách chưa có điều kiện đề cập đến. Sự phản biện của người dân và doanh nghiệp sẽ tạo nên một áp lực buộc tỉnh phải cân nhắc tính toán khi quyết định chính sách. Muốn huy động được sự phản biện này thì trong quá trình hoạch định chính sách, UBND tỉnh cũng như các cơ quan tham mưu là các sở, ban, ngành phải công bố các bản dự thảo và ấn định mốc thời gian cho người dân và doanh nghiệp nghiên cứu, phản biện chính sách. UBND tỉnh phải tạo được một cơ chế tiếp nhận thông tin phản biện.

Sự tham gia thực thi của người dân và doanh nghiệp càng nhiều thì tỉnh càng tiết kiệm được các nguồn lực để tập trung đầu tư vào các vấn đề lớn của tỉnh. Mặt khác, khi người dân và cộng đồng được tham gia thực thi thì trách nhiệm sử dụng và bảo vệ thành quả mà họ làm được sẽ được tăng lên. Và do vậy, hiệu quả chính sách càng được nâng cao.

Huy động sự tham gia của người dân và doanh nghiệp còn có tác dụng tích cực trong việc giám sát các hoạt động của chính phủ và các hành vi của nhân viên nhà nước, ngăn ngừa và hạn chế được các hành vi tham nhũng, hối lộ, móc ngoặc để chuộc lợi cá nhân.

#### **4. Đối tượng cần minh bạch:**

##### a) Đối tượng cần minh bạch:

- Các cơ chế chính sách của trung ương trong các lĩnh vực liên quan;
- Các quyết định, văn bản của tỉnh liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; các cơ chế, chính sách của tỉnh trong phát triển kinh tế xã hội, quy hoạch ngành, lĩnh vực, quy hoạch sử dụng đất,...

##### b) Đối tượng hưởng lợi:

- Các thủ tục hành chính liên quan đến người dân và doanh nghiệp;
- Các quy trình và hướng dẫn thực hiện có liên quan;

##### b) Đối tượng hưởng lợi:

- Cán bộ, công chức, viên chức nhà nước;
- Doanh nghiệp;
- Người dân;

#### **5. Các thách thức trong việc thực hiện minh bạch**

- Thời gian và chi phí
- Thái độ, cách tiếp cận
- Bảo mật thông tin
- Môi trường văn hóa, xã hội
- Thể chế, chính sách quy định

## **II. Thực trạng về tính minh bạch của các cơ chế, chính sách pháp luật hiện nay trên địa bàn tỉnh và sự ảnh hưởng của nó tới môi trường đầu tư, kinh doanh của tỉnh**

### **1. Đánh giá về tính minh bạch và tiếp cận thông tin của tỉnh**

#### **a) Về tính minh bạch và tiếp cận thông tin:**

Dựa theo kết quả chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh được Phòng Thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) công bố hàng năm, chỉ số tính minh bạch và tiếp cận thông tin của tỉnh Nghệ An được thể hiện qua các điểm số:

Năm	Điểm số	Thứ bậc (so với cả nước)	So với các tỉnh Bắc trung bộ
2008	6.48	24/64	3/6
2009	5.72	40/63	4/6
2010	5.23	53/63	6/6
2011	5.25	56/63	6/6
2012	5.85	54/63	6/6

Những kết quả trên cho thấy, tính minh bạch và tiếp cận thông tin của tỉnh được các doanh nghiệp lấy mẫu điều tra đánh giá thấp.

Năm 2011, có 83,69% số doanh nghiệp cho rằng cần có “mối quan hệ” để có được các tài liệu của tỉnh. Đáng lo ngại hơn, 52,48% số lượng doanh nghiệp cho rằng thương lượng với cán bộ thuế là phần thiết yếu trong hoạt động kinh doanh; chỉ có 12,09% số lượng doanh nghiệp cho rằng có thể dự đoán được trong thực thi pháp luật của tỉnh và 34,72% doanh nghiệp cho rằng các Hiệp hội doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong tư vấn và phản biện các chính sách của tỉnh.

Tuy nhiên, việc tiếp cận các văn bản, thông tin của người dân còn gặp khó khăn. Phần thông tin về cơ chế chính sách trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh nói chung và trên các trang web của các cơ quan hành chính trong tỉnh nói riêng chưa được cập nhật một cách đầy đủ, thường xuyên.

Việc ban hành danh mục thủ tục hành chính kèm với đó là thời gian giải quyết của các cơ quan hành chính trong tỉnh khá công phu, chặt chẽ nhưng việc áp dụng ở nhiều nơi còn chưa nghiêm túc. Tương tự với đó là việc áp dụng ISO tại nhiều cơ quan còn mang tính hình thức. Việc ban hành một số văn bản quy phạm pháp luật cần có sự đồng nhất, chặt chẽ về quy trình thủ tục; phân cấp trách nhiệm giữa các ngành, địa phương còn chông chéo.

Nhiều chậm trễ trong giải quyết thủ tục cho người dân không được giải thích một cách thỏa đáng.

b) Đánh giá về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong điều hành, phục vụ người dân và doanh nghiệp của tỉnh:

- Về mức độ ứng dụng công nghệ thông tin tổng thể:

Theo Báo cáo đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông về mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Nghệ An xếp thứ 5/62 tỉnh thành với số điểm là 511,06 điểm (điểm tối đa là 706 điểm), xếp sau thành phố Đà Nẵng, TP Hà Nội, TP Hồ Chí Minh và Tỉnh Thanh Hóa. Thứ bậc này trong các năm 2011 và 2010 lần lượt là 52 (264,95 điểm) và 41 (155,80 điểm).

Như vậy, so với năm 2011 và 2010, Nghệ An đã có bước tiến vượt bậc trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý điều hành để tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp.

Về hạ tầng Công nghệ thông tin, Nghệ An xếp thứ 02 trong cả nước, sau tỉnh Trà Vinh với 59,7 điểm (điểm tối đa là 60 điểm), tăng 19 bậc so với năm 2011.

- Về tình hình sử dụng thư điện tử và điều hành công việc qua mạng:

Theo Báo cáo đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông, nếu xếp hạng theo tiêu chí thành phần về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động nội bộ thì năm 2012, Nghệ An xếp thứ 2/63 (139,59/170 điểm), sau thành phố Đà Nẵng. Các thứ hạng này trong năm 2011 và 2010 là 24 (95,78 điểm) và 3 (50,02 điểm), được xem xét trên các tiêu chí:

+ % số cán bộ, công chức nhà nước được cấp hộp thư điện tử, và % số lượng cán bộ thường xuyên sử dụng thư điện tử;

+ % số đơn vị đã triển khai hệ thống quản lý văn bản điều hành trên môi trường mạng;

+ % số lượng các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và % số đơn vị cấp huyện triển khai ứng dụng CNTT tại Bộ phận Một cửa và hiệu quả trong việc xử lý công việc của Bộ phận một cửa.

Nếu xếp hạng theo tiêu chí thành phần về Website/Portal (cung cấp thông tin, chức năng hỗ trợ người sử dụng vào công tác quản lý) thì trang thông tin điện tử của tỉnh ([www.nghean.gov.vn](http://www.nghean.gov.vn)) xếp thứ 9/63 tỉnh thành phố trong cả nước với 131 điểm (điểm tối đa là 160 điểm).

- Về hoạt động cung cấp thông tin qua trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử:

Theo kết quả đánh giá, xếp loại của Bộ Thông tin và Truyền thông, nếu xếp hạng theo tiêu chí thành phần về ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ người dân và doanh nghiệp thì Nghệ An xếp thứ 13/63 tỉnh thành, nằm trong nhóm mức độ trung bình với 157,77 điểm/280 điểm tối đa. Thứ hạng này trong các năm 2011 và 2010, 2009 là 16 (70,7 điểm), 30 (69 điểm) và 17 (65,9 điểm).

- Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

Theo đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông, Nghệ An xếp thứ 33/63 tỉnh thành phố với 1475 dịch vụ, trong đó có 1467 dịch vụ công mức độ 1,2, 08 dịch vụ công mức độ 3; có sự sụt giảm đáng kể so với các năm trước. Thứ hạng này trong các năm 2011, 2010, 2009 lần lượt là 16 (37,3 điểm), 57 (6,88 điểm) và 16 (39,9 điểm)

c) Đánh giá về mức độ công khai, minh bạch các thủ tục hành chính tại một cửa, một cửa liên thông:

Hầu hết tại Bộ phận Một cửa và Một cửa liên thông của các sở, ban, ngành và địa phương trên địa bàn tỉnh đã thực hiện niêm yết công khai các thủ tục hành chính. Tuy nhiên, việc niêm yết còn mang nặng tính hình thức đối phó, chưa thực sự chú trọng vào nhu cầu của người dân và doanh nghiệp. Các thủ tục được niêm yết do có tính chất cố định nên chưa được cập nhật thường xuyên. Một số nơi còn tình trạng niêm yết các quy trình thủ tục không còn phù hợp với quy định mới.

## **2. Những kết quả đạt được**

a) Về việc tuyên truyền, phổ biến các cơ chế, chính sách của tỉnh

Ở cấp tỉnh, sự phối hợp giữa các cơ quan: Sở Nội vụ, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Nghệ An được duy trì đều đặn. Đến thời điểm hiện tại riêng Truyền hình Nghệ An đã có 13 phóng sự, hơn 30 tin, bài phổ biến những chủ trương, chính sách mới, các thông tin về kết quả kiểm tra CCHC tại các ngành, địa phương được phát trên sóng phát thanh truyền hình và nhiều tin bài được đăng trên báo Nghệ An. Nội dung tuyên truyền tập trung vào những nét nổi bật, những việc làm tốt đồng thời cũng đề cập những vướng mắc trong giải quyết công việc của nhân dân, doanh nghiệp với cơ quan nhà nước qua đó giúp các cơ quan nhà nước kịp thời có giải pháp khắc phục.

Ở cấp huyện cũng đã triển khai công tác tuyên truyền CCHC và phổ biến các văn bản, chính sách pháp luật mới dưới nhiều hình thức thích hợp như: Thông qua hệ thống Phát thanh Truyền hình, các bản tin, lồng ghép trong các hội nghị và các diễn đàn khác.

b) Thực hiện rà soát, niêm yết, công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành, địa phương:

Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã tập trung việc rà soát TTHC để thực hiện Quyết định số 49/2011/QĐ-UBND ngày 14/11/2011 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế phối hợp công bố, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An và Quyết định số 461/QĐ-UBND ngày 22/02/2012 của UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện rà soát TTHC năm 2012 trên địa bàn tỉnh và Công văn số 6935/UBND-KSTTHC của UBND tỉnh giao cho các sở, ngành và địa phương triển khai thực hiện kiểm soát TTHC trên địa bàn tỉnh. Tính đến thời

điểm hiện tại, đã có 09 đơn vị có quyết định công bố bổ sung, sửa đổi, thay thế và bãi bỏ TTHC. Tổng số TTHC được áp dụng trên địa bàn tỉnh Nghệ An là 1.436 TTHC. Trong đó có: 25 TTHC mới ban hành, 58 TTHC sửa đổi, bổ sung đã được công bố; 15 TTHC bị bãi bỏ, hủy bỏ. Theo báo cáo, chưa đầy đủ của các đơn vị đến thời điểm hiện tại đã có: 1.247 TTHC được công khai tại nơi giao dịch; 1197 TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa, 180 TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông.

Ngày 26/7/2012, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 48/2012/QĐ-UBND ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Thực hiện quyết định này, trong năm chỉ tiếp nhận được 02 phản ánh, kiến nghị, trong đó có 01 phản ánh, kiến nghị về hành vi và 01 phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính.

c) Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giúp người dân dễ dàng tiếp cận và tìm kiếm các cơ chế, chính sách, văn bản pháp luật của tỉnh cũng như của chính phủ:

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan hành chính được đẩy mạnh. Các phần mềm dùng chung (M.office, E.office), phần mềm quản lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục được triển khai ở các cơ quan, đơn vị; hệ thống thông tin điện tử, hệ thống giao ban trực tuyến vận hành có hiệu quả; công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ về CNTT công chức được chú trọng.

Đến thời điểm hiện tại, đã có 30 đơn vị sử dụng phần mềm trong quản lý điều hành (22 đơn vị sử dụng phần mềm M.office, 05 đơn vị sử dụng phần mềm E.office, 03 đơn vị sử dụng phần mềm iDOC; có 10 đơn vị sử dụng phần mềm một cửa điện tử.

- Hiện tại có 58 đơn vị có cổng/trang thông tin điện tử, trong đó có 45 cổng con tích hợp trên CTTĐT Nghệ An, 13 website độc lập. Việc cập nhật thông tin về chủ trương, chính sách, các văn bản, quy định, thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, tuyên truyền... thực hiện kịp thời. Tính từ đầu năm đến thời điểm hiện tại đã cập nhật được 6.732 tin bài lên cổng. Lượng truy cập tương đối lớn, bình quân đạt 3.906 lượt/ngày. Nhiều đơn vị đã tự cập nhật thông tin thường xuyên lên cổng thông tin như Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Thông tin & Truyền thông, Cục Hải quan Nghệ An, Liên đoàn Lao động tỉnh, Liên minh hợp tác xã, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tài nguyên Môi trường, Hội khuyến học tỉnh, Sở Ngoại vụ, UBMTTQ tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Giao thông Vận tải, UBND huyện Diễn Châu...

Hệ thống thư điện tử được quản trị vận hành ổn định đảm bảo quá trình trao đổi, gửi, nhận văn bản của cán bộ, công chức và cơ quan nhà nước; Đã có 67 tên miền hộp thư, 286 nhóm thư với 5.800 tài khoản, dung lượng sử dụng là 174 GB.

Ngày 27/9/2012, Ban chỉ đạo ứng dụng CNTT của tỉnh đã họp và ra thông báo trong đó nêu rõ một số nội dung cần tập trung thời gian tới gồm: tăng cường sử dụng hệ thống thư điện tử; tổ chức họp qua hệ thống giao ban điện tử; ổn định tổ chức bộ máy, cơ sở vật chất, kỹ thuật để cổng thông tin điện tử hoạt động có hiệu



quả; hoàn thiện trình phê duyệt các chương trình, kế hoạch ứng dụng CNTT giai đoạn 2012 - 2020, 2012 - 2015; nâng cấp đưa vào ứng dụng các phần mềm dùng chung; ứng dụng phần mềm mã nguồn mở một cửa điện tử; xây dựng thí điểm chữ ký số; triển khai dịch vụ công trực tuyến.

- Về triển khai các dịch vụ công: Tính đến tháng 12/2012, theo báo cáo của Sở Nội vụ, đã có 08 danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 đã được xây dựng, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, bao gồm: Đăng ký kinh doanh (Sở Kế hoạch và Đầu tư), cấp GCN đủ điều kiện an ninh trật tự, thẩm định hồ sơ phòng cháy chữa cháy (Công an tỉnh), cấp phép xây dựng (Sở Xây dựng), cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (Sở Tài nguyên và Môi trường), cấp phép họp báo, cấp phép xuất bản tài liệu không kinh doanh và thẩm định thiết kế sơ bộ dự án công nghệ thông tin (Sở Thông tin và truyền thông); Duy trì hoạt động chuyên trang thủ tục hành chính, cung cấp 1467 dịch vụ công cấp 1, 2 cho người dân và doanh nghiệp (1.107 dịch vụ công cấp tỉnh, 229 dịch vụ công cấp huyện, 131 dịch vụ công cấp xã)..

d) Tổ chức các cuộc hội thảo, trao đổi lấy ý kiến xây dựng các cơ chế, chính sách:

Hầu hết khi xây dựng cơ chế, chính sách, các cơ quan tham mưu mới chỉ lấy ý kiến nội bộ các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, chưa tham khảo, lấy ý kiến của cộng đồng doanh nghiệp hay các tổ chức xã hội, xã hội nghề nghiệp qua các kênh như tổ chức hội thảo, qua mạng internet,.

Nguyên nhân là do mức độ quan tâm của người dân và doanh nghiệp trong việc tham gia góp ý xây dựng cơ chế, chính sách của tỉnh chưa cao; việc lấy ý kiến thông qua tổ chức hội thảo khó thực hiện do kinh phí nhà nước eo hẹp, đối tượng tham gia rộng, khó tập trung.

Mặt khác, việc lấy ý kiến góp ý hay phản biện của người dân và doanh nghiệp thông qua mạng internet chưa phổ biến, số lượng doanh nghiệp thường xuyên truy cập các trang thông tin điện tử của tỉnh không cao. Do đó, việc lấy ý kiến qua kênh này chưa thực sự được chú trọng.

e) Tổ chức tập huấn phổ biến, hướng dẫn thực hiện các cơ chế, chính sách:

Việc tổ chức tập huấn phổ biến, hướng dẫn thực hiện các cơ chế, chính sách trên địa bàn tỉnh đã được thực hiện khá tốt, nhất là các chính sách, văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp như Luật Doanh nghiệp và các nghị định, thông tư hướng dẫn thi hành Luật Doanh nghiệp, các chính sách về thuế TNDN, thuế GTGT, các thủ tục kê khai thuế, hải quan, hải quan điện tử,...

f) Tổ chức đối thoại nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực thi/ thực hiện các cơ chế, chính sách và văn bản pháp luật của trung ương cũng như của tỉnh:

Việc tổ chức các cuộc hội nghị, đối thoại nhằm tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho các doanh nghiệp trên địa bàn đã được UBND tỉnh và các sở, ngành, địa phương quan tâm. Hàng năm, UBND tỉnh đều tổ chức 1-2 cuộc gặp gỡ, đối thoại doanh nghiệp, 01 hội nghị xúc tiến đầu tư trên địa bàn tỉnh tổ chức vào đầu năm, 01 cuộc gặp mặt doanh nghiệp cuối năm. Bên cạnh đó, còn có các cuộc hội nghị, đối thoại theo từng lĩnh vực như hội nghị tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp kinh doanh bất động sản, tháo gỡ khó khăn trong việc cấp quyền sử dụng đất, trong lĩnh vực kê khai đăng ký thuế, hải quan,...

### **3. Những hạn chế, yếu kém:**

a) Việc phổ biến các đường lối, chủ trương, chính sách của tỉnh: còn mang nặng tính hình thức, phương pháp, cách thức phổ biến còn đơn điệu, chưa phong phú. Việc phổ biến còn chủ yếu tập trung vào từng văn bản (nghị định, thông tư hướng dẫn,...), mà thiếu sự tổng hợp, xuyên suốt với các hệ thống văn bản khác.

b) Về việc niêm yết, công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành, địa phương: còn mang nặng hình thức. Nhiều văn bản, thủ tục niêm yết chưa được cập nhật so với văn bản, quy định mới. Hình thức niêm yết còn nghèo nàn, đơn điệu, chưa đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp, chưa thực sự chú trọng vào các tiêu chí như:

- Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính;
- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính;
- Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Về việc ứng dụng công nghệ thông tin trên cổng thông tin của tỉnh và các trang thông tin của các sở, ban, ngành, địa phương.

- Phần thông tin về cơ chế chính sách trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh nói chung và trên các trang web của các cơ quan hành chính trong tỉnh nói riêng chưa được cập nhật một cách đầy đủ, thường xuyên.

- Ứng dụng CNTT hiệu quả chưa cao, việc khai thác sử dụng hệ thống thông tin, thư điện tử kết quả thấp, triển khai các phần mềm dùng chung chậm, các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 triển khai quá chậm. Trụ sở UBND cấp xã ở nhiều nơi chưa được đầu tư nâng cấp.

- Việc tham dự đưa tin các hoạt động của tỉnh còn thụ động, chưa có cơ chế để công được tiếp cận đưa tin.

- Việc cập nhật văn bản QPPL đang chậm so với yêu cầu, chưa có cơ chế để văn phòng UB tỉnh cung cấp văn bản lên Cổng TTĐT trong ngày.

- Việc quản lý, vận hành 58 cổng cấp 2 chưa hiệu quả. Số lượng dịch vụ công cung cấp còn ít, chưa thực sự tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp.

d) Việc tiếp cận, nắm bắt các định hướng, cơ chế, chính sách của các doanh nghiệp:

- Việc tiếp cận các văn bản, thông tin của người dân còn gặp khó khăn. Phần thông tin về cơ chế chính sách trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh nói chung và trên các trang web của các cơ quan hành chính trong tỉnh nói riêng chưa được cập nhật một cách đầy đủ, thường xuyên.

- Việc ban hành danh mục thủ tục hành chính kèm với đó là thời gian giải quyết của các cơ quan hành chính trong tỉnh khá công phu, chặt chẽ nhưng việc áp dụng ở nhiều nơi còn chưa nghiêm túc. Tương tự với đó là việc áp dụng ISO tại nhiều cơ quan còn mang tính hình thức. Việc ban hành một số văn bản quy phạm pháp luật cần có sự đồng nhất, chặt chẽ về quy trình thủ tục; phân cấp trách nhiệm giữa các ngành, địa phương còn chông chéo.

c) Việc giải trình của các cơ quan hành chính nhà nước và tổ chức lấy ý kiến về ban hành các cơ chế, chính sách của tỉnh:

- Nhiều chậm trễ trong giải quyết thủ tục cho người dân không được giải thích một cách thỏa đáng.

d) Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý điều hành:

Mặc dù Nghệ An là tỉnh được đánh giá là có hạ tầng công nghệ thông tin tốt (xếp thứ 2 cả nước), tuy nhiên, mức độ khai thác ứng dụng hạ tầng CNTT của tỉnh chưa thực sự hiệu quả. Đặc biệt là ứng dụng công nghệ thông tin để phục vụ người dân và doanh nghiệp chưa cao (xếp thứ 13/63 tỉnh thành phố), số lượng dịch vụ công trực tuyến còn ít, chưa đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của người dân và doanh nghiệp.

#### **4. Nguyên nhân:**

*a) Nguyên nhân khách quan:*

- Trình độ, nhận thức giữa các vùng miền trong tỉnh chưa đồng đều, mức độ ứng dụng công nghệ thông tin giữa các vùng miền trong việc thực hiện công khai, minh bạch có sự khác nhau đáng kể;

- Bản thân các chủ trương, định hướng cũng như văn bản quy phạm pháp luật do Trung ương cũng như địa phương ban hành có lúc còn chông chéo, thiếu cụ thể, do đó mức độ minh bạch công khai cũng hạn chế.

- Nhiều doanh nghiệp tại Nghệ An chưa có thói quen ứng dụng công nghệ thông tin để tìm kiếm và tiếp cận thông tin nhanh nhất như qua cổng thông tin điện tử của tỉnh, các trang thông tin điện tử của tỉnh;

- Các doanh nghiệp chưa thực sự mạnh dạn trong việc phản ánh những tiêu cực, hạn chế trong quá trình công khai, minh bạch các thủ tục, cơ chế, chính sách tại các cơ quan hành chính nhà nước.

*b) Nguyên nhân chủ quan:*

- Việc ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện công khai, minh bạch các định hướng, chính sách của các cơ quan hành chính nhà nước cũng như cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước chưa thực sự được chú trọng; Nhiều đơn vị vẫn giữ lề lối, thói quen làm việc theo nếp cũ, chậm đổi mới, tiếp cận ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý điều hành có hiệu quả. Do đó, doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin một cách đầy đủ và kịp thời.

- Hầu hết các thông tin đăng tải trên các trang web của tỉnh chưa thực sự đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp. Thông tin còn mang tính chung chung, thiếu cụ thể hoặc có thông tin nhưng lại thiếu tính thời sự, lạc hậu. Nhiều thông tin doanh nghiệp cần nhưng lại không thể tiếp cận được trên phương tiện truyền thông cũng như qua các trang thông tin điện tử của tỉnh như giá đất, chi phí thuê hạ tầng, giá điện, nước,...

- Mặc dù, hạ tầng công nghệ thông tin của tỉnh được đầu tư cải thiện đáng kể nhưng chưa được khai thác ứng dụng có hiệu quả, do nguồn nhân lực về công nghệ thông tin chưa đáp ứng yêu cầu đặt ra.

- Ngoài việc ứng dụng công nghệ thông tin, đối với việc công khai, minh bạch các định hướng, cơ chế, chính sách theo cách thức niêm yết tại Bộ phận một cửa, một cửa liên thông tại một số cơ quan hành chính nhà nước vẫn mang tính hình thức, chưa thực sự quan tâm đến doanh nghiệp cần cái gì và tiếp cận như thế nào để có thể phục vụ, đáp ứng đầy đủ và hiệu quả.

## **PHẦN II NỘI DUNG ĐỀ ÁN**

### **I. Mục tiêu, phạm vi của của Đề án:**

#### **1. Mục tiêu của Đề án:**

##### *a) Mục tiêu chung:*

- Đánh giá mức độ công khai minh bạch định hướng, cơ chế, chính sách của tỉnh thông qua các kênh:

- + Niêm yết công khai tại văn phòng bộ phận một cửa, một cửa liên thông,
- + Đăng tải trên Trang công báo của tỉnh, cổng thông tin điện tử và các trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành và địa phương;
- + Phát thanh, truyền hình, báo chí;
- + Các cuộc hội thảo, hội nghị, gặp mặt đối thoại doanh nghiệp.

Đề từ đó chỉ ra được những hạn chế, tồn tại và nguyên nhân trong việc thực hiện công khai minh bạch các cơ chế, chính sách liên quan đến doanh nghiệp trên địa bàn

tỉnh. Qua đó, Đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao tính công khai minh bạch các định hướng, cơ chế, chính sách của tỉnh tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp.

*b) Mục tiêu cụ thể:*

- Các thông tin về cơ chế, chính sách liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp được công khai, đăng tải trên trang công báo, cổng thông tin điện tử của các sở, ngành, địa phương;

100% đơn vị thực hiện đăng tải công khai các thủ tục hành, quy trình hướng dẫn thực hiện, thời gian và cách thức giải quyết chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị lên trang thông tin điện tử của đơn vị mình.

- Chậm nhất sau 02 ngày kể từ ngày ban hành các chính sách, quyết định, doanh nghiệp có thể tiếp cận được văn bản qua mạng, trang công báo của tỉnh, trang thông tin của các sở, ban, ngành và địa phương

- Cung cấp tất cả các dịch vụ công trực tuyến mức độ 2. Cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu và được thông báo tình trạng xử lý các thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước qua mạng.

Cung cấp hầu hết các dịch vụ công cơ bản trực tuyến tối thiểu mức độ 3 tới người dân và doanh nghiệp. Cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Thực hiện các dịch vụ công nhằm minh bạch hóa phục vụ doanh nghiệp và người dân:

+Thực hiện đăng ký kinh doanh qua mạng;

+ Hồ sơ kê khai thuế được thực hiện qua mạng

+ Triển khai thủ tục hải quan điện tử

+ Tất cả kế hoạch đấu thầu, thông báo mời thầu, kết quả đấu thầu, danh sách nhà thầu tham gia được đăng tải trên mạng đấu thầu quốc gia; khoảng 20% số gói thầu mua sắm hàng hóa, xây lắp và dịch vụ tư vấn sử dụng vốn nhà nước được thực hiện qua mạng; thí điểm hình thức mua sắm chính phủ tập trung trên hệ thống mạng đấu thầu quốc gia.

+ Thực hiện hồ sơ cấp giấy phép xây dựng được nộp qua mạng;

- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, toàn diện tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông theo hướng: Bảo đảm khả năng kết nối giữa các hệ thống thông tin tại bộ phận một cửa với cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, tạo điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp qua mạng Internet; bảo đảm tính liên thông giữa các đơn vị trong quy trình xử lý thủ tục; bảo đảm tin học hóa tối đa các hoạt động trong quy trình thủ tục hành chính.

- Tạo điều kiện cho doanh nghiệp (hoặc các hiệp hội đại diện quyền lợi cho các doanh nghiệp) tham gia và góp ý xây dựng cơ chế, chính sách liên quan mật thiết đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

- Khuyến khích các cơ quan hành chính nhà nước áp dụng triển khai ứng dụng các phần mềm quản lý văn bản vào điều hành như M.Office, E.Office. Đến năm 2015, phần đầu 60% cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh và cấp huyện triển khai ứng dụng các phần mềm quản lý văn bản.

## **2. Phạm vi và đối tượng áp dụng của Đề án:**

- Phạm vi của đề án là thực hiện công khai minh bạch các cơ chế, chính sách liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

- Đối tượng áp dụng: các cơ quan hành chính nhà nước các cấp và các doanh nghiệp có hoạt động sản xuất kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

**3. Tiêu chí đánh giá:** Việc công khai minh bạch được thể hiện qua các tiêu chí sau:

- Khả năng tiếp cận dễ dàng, nhanh nhất, chi phí thấp nhất để có được các thông tin, tài liệu liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp từ trang công báo của tỉnh, cổng thông tin điện tử của tỉnh và các trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, địa phương;

- Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính được niêm yết và đăng tải;

- Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính được niêm yết và đăng tải trên các phương tiện thông tin truyền thông.

- Kết quả giải quyết công việc, Thời gian giải quyết công việc, Chi phí mà người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc, Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước;

- Mức độ tham gia của doanh nghiệp trong việc hoạch định xây dựng cơ chế, chính sách liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp.

## **4. Đối tượng cần công khai, minh bạch:**

a) Đối với các cơ quan hành chính cấp tỉnh (các sở, ban, ngành cấp tỉnh)

- Tỉnh ủy, UBND tỉnh:

+ Các quyết định phê duyệt quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế xã hội của tỉnh và của các huyện, thành, thị;

+ Các quyết định phê duyệt quy hoạch ngành, lĩnh vực

+ Các quyết định phê duyệt quy hoạch mặt bằng;

- + Các văn bản về chủ trương đầu tư;
- + Các văn bản chỉ đạo điều hành;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh
- + Các văn bản pháp luật thuộc ngành, lĩnh vực phụ trách;
- + Thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết;
- + Quy trình hướng dẫn thực hiện thuộc thẩm quyền giải quyết

b) UBND cấp huyện:

- Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội hàng năm;
- Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất 05 năm, hàng năm;
- Chủ trương đầu tư trên địa bàn;
- Giá đất của các xã, thị trấn trên địa bàn;

c) UBND xã, phường, thị trấn:

- Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của xã (mục đích sử dụng đất, đất đã giao hay chưa giao, đối tượng quản lý...) để làm cơ sở đền bù, giải phóng mặt bằng.

## **II. Các cách thức, phương tiện thực hiện minh bạch hóa**

### **1. Niêm yết công khai tại các cơ quan hành chính cấp tỉnh**

Đối tượng cần niêm yết gồm

- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện;
- Quy trình hướng dẫn thực hiện các thủ tục hành chính; thời gian thực hiện, cách thức thực hiện, các phòng ban thực hiện;

Việc niêm yết phải đảm bảo rõ ràng, dễ hiểu, dễ tiếp cận

### **2. Đăng tải trên trang công báo tỉnh:**

- Các văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan trung ương ban hành;
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan cơ chế, chính sách do Tỉnh ủy, UBND tỉnh ban hành;
- Các quyết định phê duyệt quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế xã hội của tỉnh và của các huyện, thành, thị;
- Các quyết định phê duyệt quy hoạch ngành, lĩnh vực
- Các quyết định phê duyệt quy hoạch mặt bằng;
- Các văn bản có tính chất cá biệt như: Các văn bản về chủ trương đầu tư; Các văn bản chỉ đạo điều hành trong từng lĩnh vực, giai đoạn nhất định.

Các văn bản được đăng tải phải đảm bảo thông tin chính xác, cập nhật thường xuyên.

### **3. Đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, địa phương**

*a) Đối với các sở, ban, ngành cấp tỉnh:*

- Văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành liên quan;
- Các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện;
- Quy trình hướng dẫn thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ban, ngành, địa phương, thời gian giải quyết, cách thức giải quyết và phòng ban xử lý.
- Lấy ý kiến góp ý của doanh nghiệp (hoặc các hiệp hội doanh nghiệp) về dự thảo xây dựng cơ chế, chính sách của tỉnh

- Thông tin về ngành lĩnh vực;

*b) Đối với UBND cấp huyện:*

- Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội hàng năm;
- Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất 05 năm, hàng năm;
- Chủ trương đầu tư trên địa bàn;
- Giá đất của các xã, thị trấn trên địa bàn;

### **4. Thực hiện phổ biến, tuyên truyền qua các phương tiện thông tin truyền thông: Báo chí, loa đài phát thanh tại địa phương:**

- Các văn bản quy phạm pháp luật do cơ quan trung ương ban hành;
- Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan cơ chế, chính sách do Tỉnh ủy, UBND tỉnh ban hành;
- Các cơ chế, chính sách có tính chất định hướng, chỉ đạo cần tập trung tuyên truyền sâu rộng

### **5. Tổ chức các buổi hội thảo, tập huấn phổ biến:**

- Các văn bản quy phạm pháp luật (Luật, nghị định, thông tư hướng dẫn chuyên ngành)
- Các chương trình, đề án cần có sự tham gia của người dân và doanh nghiệp;

### **6. Tổ chức lấy ý kiến, trao đổi, đối thoại với doanh nghiệp nhằm giải đáp khó khăn, vướng mắc trong thực hiện các quy định của nhà nước;**

## **III. Giải pháp thực hiện**



## **1. Sử dụng công thông tin của tỉnh và các trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, địa phương:**

- Kiện toàn lại tất cả các trang thông tin điện tử cả về nội dung và hình thức. Mọi văn bản được phép công bố đều phải đưa lên trang thông tin điện tử một cách khoa học và nhanh nhất, có quy định rõ thời gian đưa lên trang tin sau khi ban hành. Hiện nay còn rất nhiều cơ quan chưa thực hiện hoặc đã thực hiện nhưng chưa làm tốt nội dung này. Đây là kênh thông tin mà nhà đầu tư và người dân rất quan tâm để có thể tiếp cận một cách nhanh và đầy đủ nhất thông tin cần thiết;

- Đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến các chính sách qua nhiều kênh thông tin trong đó đặc biệt chú trọng kênh qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh. Yêu cầu và đôn đốc việc cập nhật thông tin của các cơ quan hành chính trong tỉnh trên Cổng thông tin.

- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, toàn diện tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông theo hướng: Bảo đảm khả năng kết nối giữa các hệ thống thông tin tại bộ phận một cửa với cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, tạo điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp qua mạng Internet; bảo đảm tính liên thông giữa các đơn vị trong quy trình xử lý thủ tục; bảo đảm tin học hóa tối đa các hoạt động trong quy trình thủ tục hành chính.

- Xây dựng các hệ thống thông tin thiết yếu cho công tác ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ người dân và doanh nghiệp tại các địa phương, đặc biệt là các hệ thống thông tin về đất đai, quy hoạch, tài nguyên và môi trường;

- Xác định mô hình ứng dụng công nghệ thông tin điển hình các cấp, đặc biệt là cấp quận, huyện, phường, xã, phổ biến triển khai nhân rộng.

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá tình hình ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước để có những giải pháp thúc đẩy kịp thời. Xem xét đưa tiêu chí hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin vào các phong trào thi đua, bình xét khen thưởng.

- Tổ chức tuyên truyền rộng rãi nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức về các lợi ích trong việc ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, người dân và doanh nghiệp. Đẩy mạnh và xã hội hóa việc bồi dưỡng, hướng dẫn kỹ năng sử dụng máy tính, khai thác Internet cho người dân.

## **2. Nhóm giải pháp sử dụng các phương tiện truyền thông thông tin (báo đài, tạp chí,...)**

Đối với các địa phương có hạ tầng CNTT còn non yếu, cần đẩy mạnh việc phổ biến, công khai các cơ chế chính sách của trung ương cũng như của tỉnh qua các phương tiện thông tin khác như hệ thống phát thanh xã, báo chí, thông qua các cuộc hội thảo, hội nghị, các cuộc họp có sự tham gia của doanh nghiệp và người dân.

### **3. Sử dụng các phần mềm công nghệ thông tin trong quản lý điều hành tại các cơ quan hành chính cấp tỉnh:**

- Xây dựng các chương trình, kế hoạch ứng dụng CNTT; xây dựng và triển khai có hiệu quả các đề án, dự án về ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước, chú trọng áp dụng các phần mềm dùng chung, phần mềm chuyên ngành, phần mềm giải quyết công việc cho tổ chức, công dân; xây dựng các cơ sở dữ liệu phục vụ quản lý nhà nước; nâng cao hiệu quả trao đổi thông tin qua hệ thống thư điện tử; tăng dần số lượng, đưa vào sử dụng các dịch vụ công trực tuyến có hiệu quả; áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong hoạt động.;

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chú trọng việc trao đổi tài liệu, văn bản trên mạng điện tử; duy trì, vận hành tốt các cổng thông tin hoặc trang thông tin điện tử; cung cấp các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 2 và hầu hết các dịch vụ công cơ bản trực tuyến mức độ 3 tới người dân và doanh nghiệp; tăng cường sử dụng hệ thống thư điện tử, đảm bảo 100% cán bộ, công chức sử dụng hộp thư công vụ; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan nhà nước; áp dụng các phần mềm dùng chung trong quản lý, điều hành của các cơ quan từ tỉnh đến huyện.

Người đứng đầu các cơ quan phải chủ động, có quyết tâm chính trị cao, theo sát và ủng hộ quá trình ứng dụng công nghệ thông tin vào cơ quan mình

### **4. Trao đổi, lấy ý kiến và phản biện:**

- Tăng cường sự tham gia của người dân và doanh nghiệp trong hoạt động của cơ quan nhà nước bằng cách nâng cao hiệu quả kênh tiếp nhận ý kiến góp ý của người dân trên môi trường mạng, tổ chức đối thoại trực tuyến, chuyên mục hỏi đáp trực tuyến về hoạt động của các cơ quan nhà nước

### **5. Giám sát:**

- Tăng cường công tác thanh tra công vụ, thời gian giải quyết cho doanh nghiệp, đồng thời có biện pháp xử lý cán bộ công chức vi phạm.

- Sử dụng những phần mềm quản lý điều hành. Ngoài ra, phối hợp với các cơ quan liên quan mở các lớp đào tạo nâng cao trình độ CNTT cho cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan hành chính nhà nước.

- Tiếp tục tập trung xây dựng, ban hành cơ chế, chính sách thúc đẩy phát triển CNTT, cần có sự chủ động đầu tư xây dựng, đào tạo nguồn nhân lực và các chương trình ứng dụng CNTT trong hoạt động điều hành, quản lý của ngành.

- Sự tham gia của người dân trong việc ban hành các quyết định hành chính là một tiêu chí quan trọng để đánh giá tính minh bạch trong hoạt động của chính quyền

- Giám sát việc thực thi quy định về trình tự, thủ tục ban hành QĐHC ;

- Rà soát lại hệ thống văn bản dưới luật đề minh bạch hóa thủ tục hành chính;

- Nâng cao tính tích cực pháp lý của người dân;
- Quy định trách nhiệm pháp lý của người có thẩm quyền
- Tiếp tục đẩy mạnh công khai các thủ tục hành chính cùng với thời gian giải quyết, thiết lập các đường dây nóng ở các cơ quan để có những phản ánh kịp thời về khúc mắc của người dân.
- Rà soát chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của các ngành, địa phương theo hướng rõ ràng minh bạch, tránh chồng chéo;
- Phân công nhiệm vụ cần phải nêu rõ đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp để việc thực hiện được hiệu quả.
- Việc chậm trễ trong giải quyết được thủ tục cho người dân cần phải trả lời bằng văn bản trong đó giải thích rõ nguyên nhân.
- Trong quá trình xây dựng cơ chế, chính sách, cần tổ chức trưng cầu ý kiến của các đối tượng bị tác động một cách rộng rãi (đặc biệt là các doanh nghiệp).
- Yêu cầu các cơ quan hành chính áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO nghiêm túc, hiệu quả; tránh hình thức, lãng phí.
- Kịp thời công bố công khai và cập nhật thủ tục hành chính vào cơ sở dữ liệu quốc gia; niêm yết công khai, đầy đủ thủ tục hành chính tại nơi giải quyết công việc để cá nhân, tổ chức; tiếp nhận, xử lý có kết quả các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; thường xuyên nắm bắt tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị cấp dưới để có những biện pháp đôn đốc, chấn chỉnh kịp thời trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính
- Đề nghị các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, có chất lượng hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, coi đây là một trong những nhiệm vụ trọng tâm; gắn thi đua, khen thưởng với kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính, không khen thưởng, bổ nhiệm đối với cá nhân, tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục một cách hình thức

**6. Xây dựng quy định về quy trình trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử trên phạm vi toàn tỉnh. Bảo đảm tận dụng triệt để hạ tầng kỹ thuật được trang bị để trao đổi các văn bản điện tử giữa các cơ quan nhà nước.**

- Xây dựng các chính sách thu hút, phối hợp với doanh nghiệp trong công tác triển khai các ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước. Phát triển các hình thức thuê, khoán trong triển khai ứng dụng công nghệ thông tin.

- Xây dựng các quy định nhằm giảm văn bản giấy, tăng cường chia sẻ thông tin qua các phần mềm công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

#### **IV. Tổ chức thực hiện**

**1. Căn cứ vào các giải pháp trong Đề án này và chức năng, phạm vi quản lý của mình; từng sở, ban, ngành, UBND các thành phố, thị xã, huyện trong tỉnh chủ**

động xây dựng Kế hoạch thực hiện việc công khai minh bạch các cơ chế, chính sách của tỉnh tại cơ quan, địa phương mình.

**2.** Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan chủ trì, giám sát việc thực hiện công khai minh bạch của các sở, ban, ngành và địa phương trên các trang thông tin điện tử của đơn vị và việc ứng dụng CNTT trong việc phục vụ người dân và doanh nghiệp, đồng thời phối hợp với Đài PT-TH tỉnh, Báo Nghệ An giám sát việc thực hiện công khai minh bạch các cơ chế, chính sách qua các phương tiện thông tin truyền thông khác như báo đài, phát thanh, truyền hình.

Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì, giám sát việc triển khai nghiêm túc công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, một cửa liên thông tại các sở, ban, ngành và địa phương trên địa bàn tỉnh.

Định kỳ 6 tháng, Sở Thông tin và Truyền thông và Sở Nội vụ báo cáo tình hình triển khai thực hiện về Sở Kế hoạch và Đầu tư để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh.

**3.** Các hiệp hội doanh nghiệp và các doanh nghiệp trên địa bàn tích cực hợp tác, tăng cường đối thoại với các cấp chính quyền, tạo cơ chế thông tin hiệu quả, góp phần cải thiện tích cực môi trường đầu tư và kinh doanh của tỉnh; xây dựng tỉnh Nghệ An ngày càng phát triển./.

## **SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ NGHỆ AN**

---