

Mô Hình Một Cửa Cấp Xã: Hiện Đại Hóa Dịch Vụ Hành Chính Công

Tổng Quan Về **Quyết Định**, **Chức Năng** và **Nền Tảng** Vận Hành

Nền Tảng Pháp Lý: Phê Duyệt Quy Trình Điện Tử Cho Lĩnh Vực Đất Đai

Cơ quan ban hành:

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN

Loại văn bản: QUYẾT ĐỊNH

Số hiệu: 2134/QĐ-UBND

Ngày ban hành: 04 tháng 7 năm 2025

Phê duyệt 64 Quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Căn cứ pháp lý chính:

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương, Luật Đất đai, Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Đất đai...



Phê duyệt Quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai trên địa bàn tỉnh Nghệ An

Phạm Vi Áp Dụng: Chuẩn Hóa 64 Quy Trình Trên Hai Cấp



49 TẠI CẤP TỈNH

- **29 quy trình:** Áp dụng cho người sử dụng đất là tổ chức trong nước, tổ chức kinh tế, tổ chức tôn giáo, người gốc Việt Nam định cư ở nước ngoài.
- **20 quy trình:** Áp dụng cho người sử dụng đất là cá nhân trong nước, người Việt Nam định cư ở nước ngoài là công dân Việt Nam.



15 TẠI CẤP XÃ

- **15 quy trình nội bộ, quy trình điện tử.**

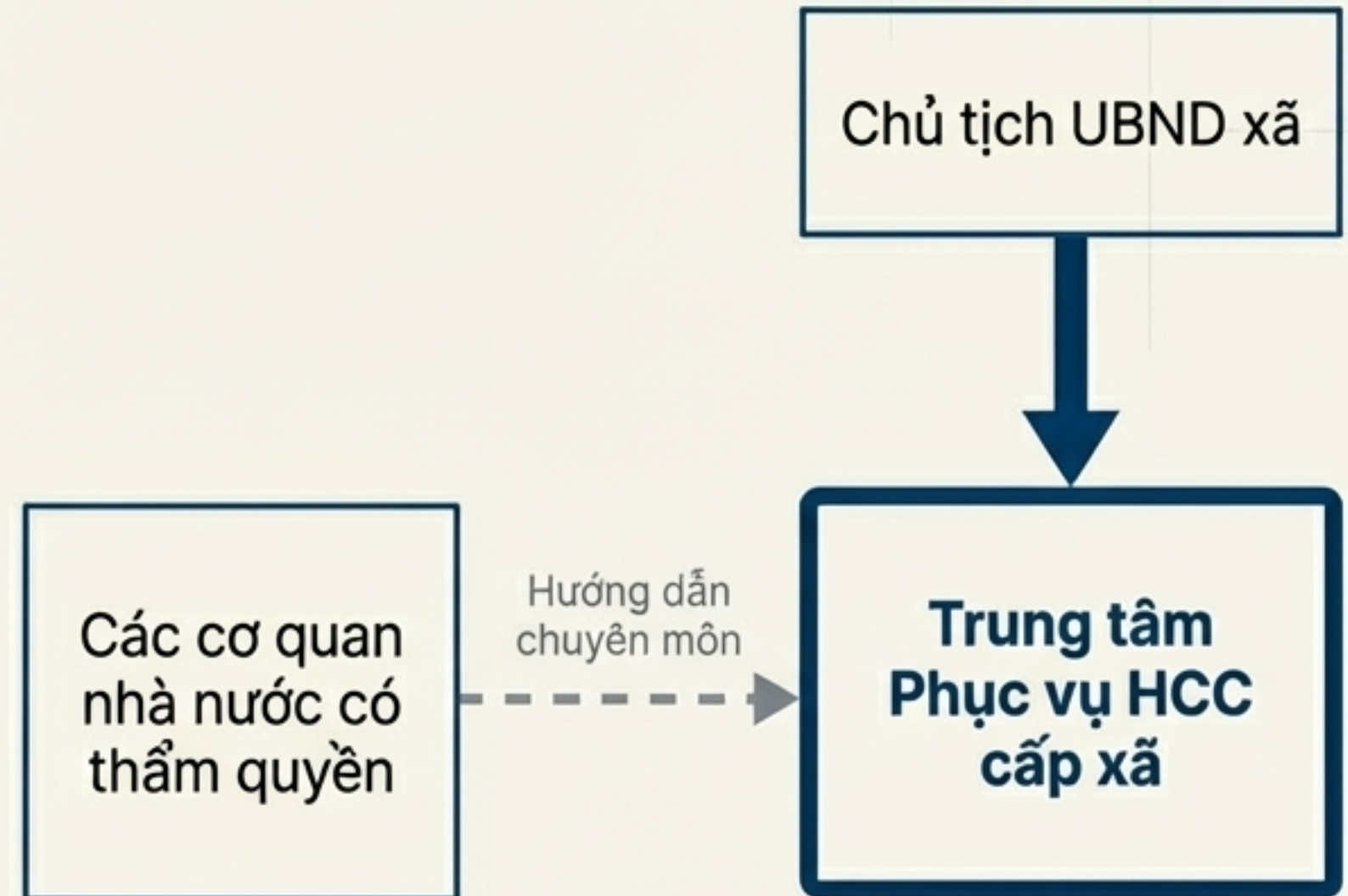
Trọng Tâm Cải Cách: Trung Tâm Phục Vụ Hành Chính Công Cấp Xã

Định nghĩa cốt lõi: Đóng vai trò là **đầu mối tập trung** để hướng dẫn, tiếp nhận, đôn đốc, giám sát việc giải quyết và trả kết quả các thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến tổ chức, cá nhân.

Tư cách pháp nhân & Cơ cấu quản lý

- Là đơn vị hành chính độc lập, có con dấu và tài khoản riêng.
- Chịu sự chỉ đạo, điều hành trực tiếp của Chủ tịch UBND xã.
- Nhận sự chỉ đạo, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ từ các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Lưu ý quan trọng: Trung tâm **không thay mặt** các cơ quan khác để giải quyết TTHC, trừ trường hợp được giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền.



Mô Hình Vận Hành: Ba Trụ Cột Nhiệm Vụ Của Trung Tâm



1. Hướng Dẫn & Tiếp Nhận Hồ Sơ

- Công khai đầy đủ, kịp thời danh mục và nội dung TTHC.
- Hướng dẫn, kiểm tra tính hợp lệ và số hóa hồ sơ.
- Hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.
- Có quyền từ chối hồ sơ chưa đúng quy định.



2. Điều Phối, Đôn Đốc & Giám Sát

- Chuyển hồ sơ đã số hóa đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
- Theo dõi, đôn đốc quá trình xử lý để đảm bảo đúng tiến độ.
- Phối hợp giải quyết các TTHC yêu cầu xử lý trong ngày.



3. Trả Kết Quả & Cải Tiến Liên Tục

- Trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.
- Thu phí, lệ phí theo quy định.
- Tổng hợp, báo cáo, tiếp nhận phản ánh và đánh giá mức độ hài lòng.
- Nghiên cứu, đề xuất các sáng kiến cải cách TTHC.

Quyền Hạn Của Trung Tâm Nhằm Đảm Bảo Kỷ Cương & Hiệu Quả



1. Yêu cầu thông tin

Được quyền đề nghị các cơ quan liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ việc giải quyết TTHC.



2. Giám sát tiến độ

Chủ trì theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan giải quyết TTHC đúng quy trình và thời hạn.



3. Đánh giá công vụ

Nhận xét, đánh giá cán bộ, công chức và đề nghị Thủ trưởng cơ quan chủ quản khen thưởng hoặc xử lý kỷ luật nếu có vi phạm.



4. Đề xuất nhân sự

Chủ động báo cáo Chủ tịch UBND xã để điều động, luân chuyển công chức, viên chức không đáp ứng yêu cầu.

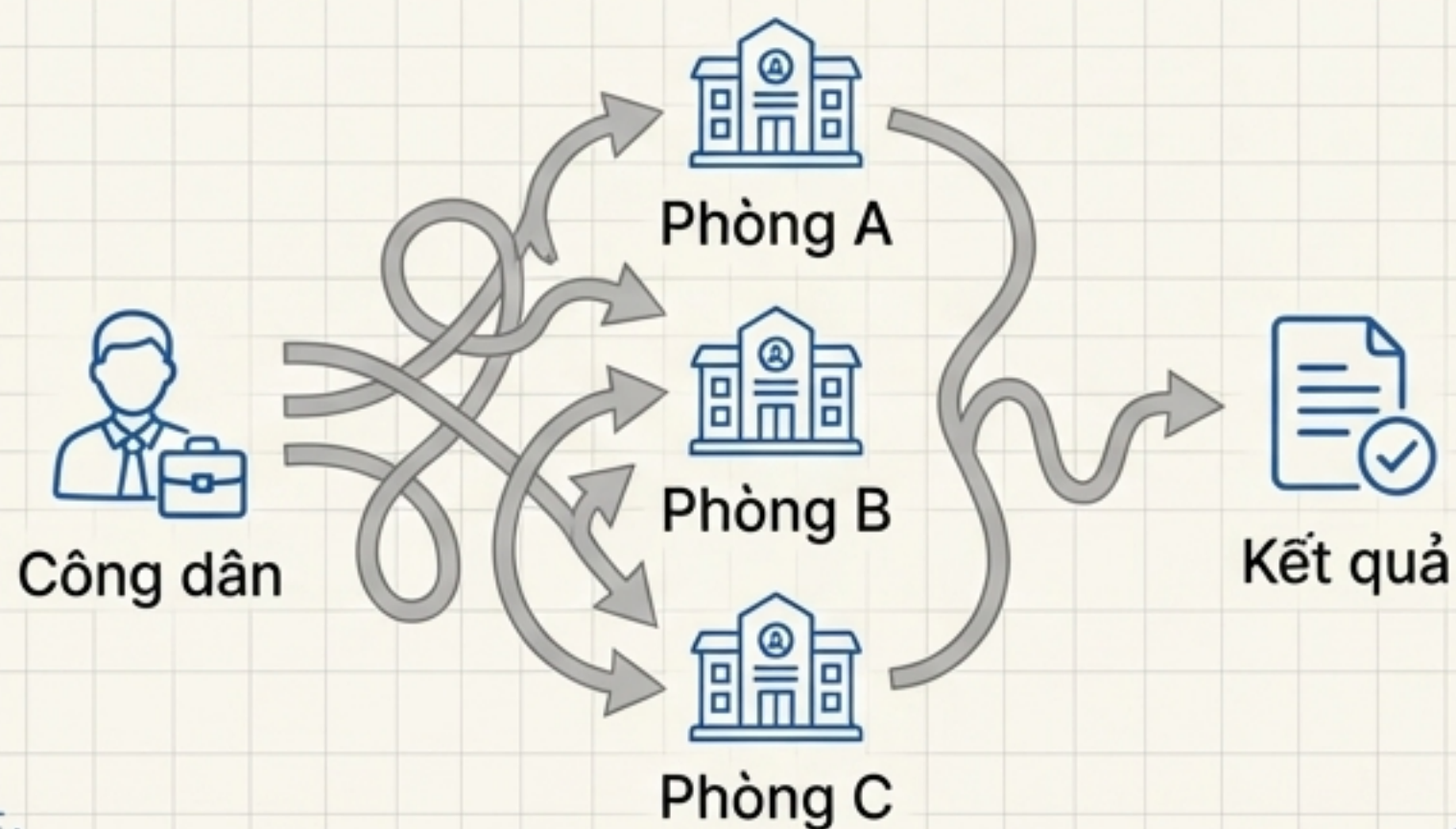


5. Hợp đồng dịch vụ

Giám đốc Trung tâm được ủy quyền ký hợp đồng với các đơn vị cung ứng dịch vụ hỗ trợ (bưu chính công ích, nhân sự...).

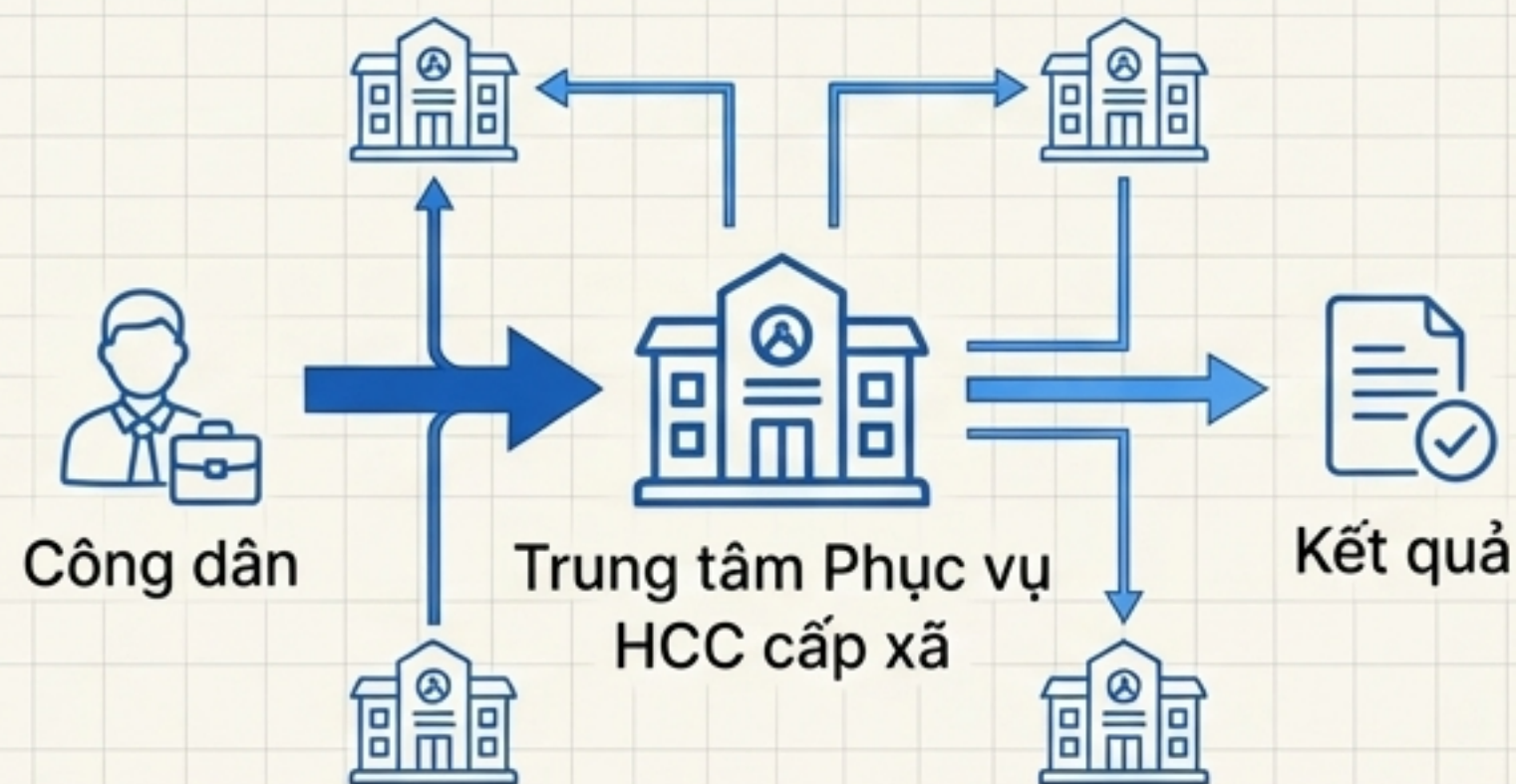
Chuyển Đổi Luồng Xử Lý Hồ Sơ: Từ Phân Tán Đến Tập Trung

Mô Hình Cũ



Công dân phải đến nhiều phòng ban, quy trình thiếu minh bạch.

Mô Hình Mới - Một Cửa



Một điểm tiếp nhận duy nhất, hồ sơ được số hóa và luân chuyển điện tử, có giám sát.

Phạm Vi Dịch Vụ Cấp Xã: Bao Quát Các Lĩnh Vực Thiết Yếu

 <p>Đường bộ</p>	 <p>Hoạt động Xây dựng</p>	 <p>Nhà ở & Công sở</p>	 <p>Quy hoạch Xây dựng</p>
 <p>Quản lý Công sản</p>	 <p>Hộ tịch</p>	 <p>Chứng thực</p>	 <p>Bảo trợ Xã hội</p>
 <p>Tín ngưỡng, Tôn giáo</p>	 <p>Giải quyết Khiếu nại, Tố cáo</p>	 <p>Đất đai</p>	 <p>Môi trường</p>

Tiếp nhận và xử lý hàng chục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Kinh tế - Hạ tầng và Văn phòng HĐND-UBND.

Các Lĩnh Vực Trọng Yếu Tại Trung Tâm Hành Chính Công Cấp Tỉnh

Sở Công Thương



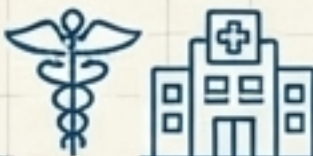
- Cấp Giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn thực phẩm.
- Cấp/thu hồi giấy phép hoạt động điện lực.
- Đăng ký hoạt động bán hàng đa cấp tại địa phương.
- Cấp phép xuất khẩu, nhập khẩu hóa chất.

Sở Tài chính



- Thủ tục về đấu thầu (cấp/thu hồi chứng chỉ nghiệp vụ).
- Quản lý công sản (giao, điều chuyển tài sản).
- Tài chính đất đai (ghi nợ/xóa nợ tiền sử dụng đất).

Sở Y tế



- Đăng ký lưu hành chế phẩm diệt khuẩn.
- Cấp giấy phép hành nghề khám, chữa bệnh.
- Công bố đủ điều kiện sản xuất trang thiết bị y tế.

Sở Xây dựng



- Thẩm định Báo cáo nghiên cứu khả thi đầu tư xây dựng.
- Cấp giấy phép xây dựng công trình cấp I, cấp II.
- Thông báo nhà ở hình thành trong tương lai đủ điều kiện bán.

Nền Tảng Kỹ Thuật: Yêu Cầu Bắt Buộc Về Hạ Tầng & Trang Thiết Bị



Đường Truyền Mạng

- **Bắt buộc:** Sử dụng Mạng Truyền số liệu chuyên dùng của cơ quan Đảng, Nhà nước.
- **Yêu cầu:** Nâng cấp băng thông đảm bảo kết nối thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia.



Trang Thiết Bị Số Hóa

- **Máy Scan:** Bắt buộc có máy scan khổ A4, A3. Các khổ khác tùy theo nhu cầu.
- **Ký Số:** Trang bị đầy đủ USB Token, đăng ký với Ban Cơ yếu Chính phủ.



Hệ Thống Máy Tính

- **Yêu cầu:** Bố trí đầy đủ cho cán bộ, đảm bảo cấu hình truy cập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC. Sử dụng hệ điều hành Windows có bản quyền, cập nhật thường xuyên.



An Toàn Thông Tin

- **Yêu cầu:** Thực hiện các giải pháp giám sát, đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng theo hồ sơ cấp độ đã được phê duyệt.

Tùy Chọn Nâng Cao: Hướng Tới Trải Nghiệm Dịch Vụ Công Thông Minh



Thiết bị hỗ trợ tư vấn tại chỗ

Tương tác trực tuyến với cán bộ nghiệp vụ của các đơn vị chuyên môn.



Ki-ốt thông minh (Smart Kiosk)

Cung cấp thông tin, tra cứu TTHC, nộp hồ sơ tự động.



Thiết bị nhận diện sinh trắc học

Xác thực công dân bằng khuôn mặt, vân tay để tăng cường bảo mật và tốc độ.



Màn hình hiển thị mã QR

Cho phép tra cứu nhanh trạng thái hồ sơ và thực hiện thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt.

Lộ Trình Triển Khai & Các Mốc Thời Gian Trọng Yếu



Trước ngày 30/06/2025

- Tổ chức vận hành thử nghiệm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC.
- Cử đầy đủ công chức, viên chức ra làm việc tại Trung tâm.



Triển khai song song

- Sửa đổi, bổ sung quy trình nội bộ, quy trình điện tử.
- Phối hợp với các Sở để cấu hình thanh toán, cấp chữ ký số.
- Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC được chuyển giao.
- Phối hợp với Sở Tài chính trong việc sử dụng trụ sở.



Yêu cầu liên tục: Đảm bảo các hệ thống thông tin, nền tảng số, cơ sở dữ liệu hoạt động ổn định.

Tâm Nhìn: Xây Dựng Nền Hành Chính Hiện Đại, Lấy Người Dân Làm Trung Tâm

Việc triển khai Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã là một bước tiến chiến lược, chuyển đổi từ mô hình quản lý phân tán sang một **hệ sinh thái dịch vụ công tập trung, minh bạch và hiệu quả**. Đây là nền tảng cốt lõi để xây dựng chính quyền điện tử, nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững.

