

Số: 291 /UBND  
V/v Công bố kết quả bộ chỉ số  
phục vụ người dân, doanh nghiệp  
trên địa bàn thành phố Tây Ninh  
tháng 02/2025

TP. Tây Ninh, ngày 05 tháng 3 năm 2025

Kính gửi:

- Trưởng các cơ quan chuyên môn thành phố;
- Chủ tịch UBND phường, xã thành phố.

Căn cứ Quyết định 766/QĐ-TTg, ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quyết định phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Căn cứ kết quả đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên cổng Dịch vụ công Quốc gia (tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>) và quá trình triển khai thực hiện tại bộ phận một cửa hai cấp trên địa bàn thành phố trong tháng 02 năm 2025. UBND thành phố công bố kết quả đạt được như sau:

Tổng số điểm của các cơ quan chuyên môn thành phố tháng 02/2025 đạt 87,4/100 điểm (*tăng 10,1 điểm so với tháng 01 năm 2025*). Trong tháng một số tiêu chí thành phần tiếp tục tăng mạnh, nhiều thành phần đạt 100%. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn một số tiêu chí thành phần có điểm số giảm. Nhiều tiêu chí thành phần có điểm số cao nhưng tỷ lệ điểm đạt được chung chưa cao do nhiều nguyên nhân trong đó có nguyên nhân do phần mềm chưa cập nhật kịp thời nên chỉ số chung phản ánh không đúng.

Việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến tăng cao ở tất cả các lĩnh vực, số hồ sơ được thanh toán trực tuyến trên tổng số hồ sơ phát sinh phí lệ phí đạt tỷ lệ cao, nhất là ở cấp phường, xã đã đạt tỷ lệ 100%. Trong tháng vẫn ghi nhận đối với những hồ sơ trễ hạn do lỗi của công chức trong quá trình thụ lý và trả kết quả (Hồ sơ cung cấp thông tin quy hoạch thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng Quản lý đô thị, trễ do công chức thụ lý và trả kết quả chậm).

Việc số hóa hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở bộ phận một cửa 02 cấp được thực hiện tốt nên tỷ lệ hồ sơ được số hoá tăng cao đạt 100%.

Việc tái sử dụng kết quả giải quyết thủ tục hành chính được các đơn vị thực hiện tương đối tốt và tăng so với tháng trước. Có nhiều đơn vị đạt tỷ lệ cao như phường Ninh Thạnh 98,91%; xã Bình Minh; xã Thạnh Tân (91,87%); xã Tân Bình

91,67%; Phường 2 (85,21%). Tuy nhiên bên cạnh đó cũng có những đơn vị đạt tỷ lệ rất thấp như Phường IV; Phường 1; phường Ninh Sơn.

*(Phụ lục chi tiết kèm theo)*

- Nguyên nhân điểm đạt được ở một số tiêu chí chưa cao do:

+ Nhiều thủ tục hành chính được công bố nhưng chưa được cập nhật trên Cổng dịch vụ công quốc gia và thực hiện đồng bộ với hệ thống một cửa điện tử.

+ Phần mềm Dịch vụ công Tây Ninh chưa đồng bộ giữ liệu với phần mềm Dịch vụ công Quốc gia; Phần mềm VNeID chưa cập nhật kịp thời dữ liệu dẫn đến giữ liệu đổ lên không liên tục, kịp thời.

+ Nhiều thủ tục hành chính đã được ban hành và có trên hệ thống một cửa điện tử nhưng chưa được đồng bộ lên cổng Dịch vụ công quốc gia nên hệ thống không ghi nhận. Mặt khác, đối có những thủ tục được cung cấp trên dịch vụ công quốc gia nhưng không được kết nối với phần mềm một cửa điện tử nên không thống kê được khi giải quyết.

+ Việc xây dựng quy trình điện tử trong giải quyết TTHC của các sở, ngành chưa đồng bộ và thống nhất với bộ thủ tục hành chính cấp huyện được ban hành nên quy trình thực hiện không đảm bảo hoạt động thông suốt và rõ ràng nên cấp thực hiện chưa nắm rõ quy trình và các bước.

- Về nguyên nhân chủ quan:

+ Cán bộ, công chức chưa sâu sát, theo dõi hồ sơ từ khi tiếp nhận đến khi hoàn thành trả kết quả để kịp thời nhắc nhở giải quyết.

+ Việc bóc tách giữ liệu thông tin hồ sơ chưa được đảm bảo theo quy trình quy định nên việc khai thác lại thông tin, giữ liệu số hóa khó khăn.

+ Mở một số phường, xã công chức chuyên môn chưa nghiêm túc trong việc thực hiện tái sử dụng dữ liệu số hoá nên tỷ lệ còn thấp.

Từ kết quả đó, để cải thiện điểm chỉ số trong thời gian tới, Chủ tịch UBND thành phố yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn và Chủ tịch UBND các phường, xã tiếp tục chỉ đạo thực hiện tốt một số nhiệm vụ sau:

- Chỉ đạo nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Đảm bảo đầy đủ thành phần, số lượng hồ sơ theo quy định. Đồng thời kiểm tra quy trình giải quyết hồ sơ, thường xuyên kiểm tra hồ sơ trên phần mềm, không để hồ sơ trễ hạn ở tất cả các khâu khi giải quyết.

- Thực hiện đúng theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính đã được công bố, có sự tham gia của lãnh đạo vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Thường xuyên rà soát thủ tục hành chính đã được ban hành với thủ tục được cung cấp trên cổng dịch vụ công để đảm bảo đúng các khâu, các bước.

- Thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đúng theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

- Tăng cường công tác tuyên truyền và hướng dẫn người dân thực hiện nộp hồ sơ qua Dịch vụ công trực tuyến bằng hình thức đăng nhập qua tài khoản VNeID, hạn chế tối đa việc nộp hồ sơ thay cho người dân và không dùng tài khoản dịch vụ công của cá nhân để nộp hồ sơ thay cho người dân. Khuyến khích, hỗ trợ người dân thanh toán phí, lệ phí trực tuyến đối với những hồ sơ phát sinh phí lệ phí; Thực hiện nghiêm túc việc cập nhật thông tin phục vụ bóc tách giữ liệu đảm bảo trả kết quả điện tử.

- Triển khai ứng dụng nộp và giải quyết hồ sơ TTHC đối với 02 nhóm thủ tục liên thông liên quan đến khai sinh, khai tử theo đúng quy định.

Trên đây là kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 02 năm 2025 trên địa bàn thành phố Tây Ninh. Yêu cầu thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch UBND các phường, xã nghiêm túc chỉ đạo thực hiện theo tinh thần nội dung công văn này./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh;
- Sở Nội vụ tỉnh Tây Ninh;
- TT. HĐND thành phố;
- Chủ tịch; các PCT UBND thành phố;
- Lưu: VT; PNV. TP.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

