

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ TÂY NINH**

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

Số: 158/UBND

V/v Công bố kết quả bộ chỉ số
phục vụ người dân, doanh nghiệp
trên địa bàn thành phố Tây Ninh
tháng 01/2024

TP. Tây Ninh, ngày 02 tháng 02 năm 2024

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 01 năm 2024. UBND thành phố công bố kết quả đạt được như sau:

Tổng số điểm của các cơ quan chuyên môn thành phố tháng 01/2024 đạt 85/100 điểm (tăng 11,1 điểm so với tháng 12 năm 2023). Trong tháng, nhiều chỉ số có điểm tăng cao hơn so với tháng trước do các quy trình giải quyết hồ sơ trên hệ thống một cửa điện tử đã được thay đổi, cập nhật đúng theo các thủ tục hành chính được công bố. Các thủ tục hành chính dần được ổn định và đồng bộ trên cổng dịch vụ công quốc gia. Việc giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính của bộ phận một cửa được đảm bảo; tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến tăng cao và số hóa, trả kết quả đúng theo quy định.

Các chỉ số thành phần được công bố trên Dịch vụ công quốc gia ở cả hai cấp được cải thiện đáng kể nhưng vẫn chưa đạt yêu cầu đề ra. Nguyên nhân do việc cập nhật thông tin hồ sơ và đồng bộ dữ liệu của tỉnh chậm nên số liệu không chính xác. Bên cạnh đó, việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị chưa đảm bảo theo quy trình. Cán bộ, công chức chưa sâu sát trong việc theo dõi tiến trình hồ sơ sau khi xử lý để kịp thời nhắc nhở các bộ phận tiếp theo xử lý. Dẫn đến tình trạng hồ sơ tuy giải quyết đúng hạn nhưng vẫn báo trễ trên hệ thống do chưa đảm bảo về thời gian ở từng bộ phận. Trong tháng 1, thành phố ghi nhận 18 trường

hợp hồ sơ trễ hạn¹. Đối với cấp phường, xã có 01 hồ sơ trễ hạn thuộc đơn vị phường Ninh Sơn.²

Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở bộ phận một cửa dần được thực hiện tốt và đúng theo quy định nên số lượng hồ sơ được số hóa tăng cao. Tuy nhiên, hiện nay hệ thống phần mềm một cửa điện tử, Dịch vụ công và VNeID chưa đồng bộ nên việc tái sử dụng hồ sơ, tài liệu còn gặp nhiều khó khăn.

Ở cấp phường, xã, số điểm chung đạt được có sự tăng cao hơn so với tháng 12/2023. Bên cạnh đó, bộ phận một cửa phường xã đã cải thiện đáng kể việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử và không có hồ sơ trễ hạn. Tuy nhiên, trên hệ thống Dịch vụ công quốc gia vẫn ghi nhận có 10 hồ sơ giải quyết trễ hạn thuộc đơn vị phường Ninh Sơn và Phường IV. Những hồ sơ này đều là những hồ sơ của những tháng trước đó.

Việc thực hiện thanh toán trực tuyến được các đơn vị quan tâm đẩy mạnh góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến ở các cơ quan, đơn vị đối với những thủ tục hành chính có phát sinh phí, lệ phí. Đối với cấp thành phố tỷ lệ thanh toán đạt được ở mức tương đối cao nhất là ở các lĩnh vực kế hoạch đầu tư; cấp giấy phép xây dựng. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn lĩnh vực Tài nguyên môi trường không có hồ sơ phát sinh thanh toán trực tuyến.

Ở cấp phường, xã, việc thực hiện thanh toán trực tuyến tiếp tục được đẩy mạnh. Nhiều đơn vị có tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến cao như Phường 1; Phường Hiệp Ninh; Phường Ninh Sơn, phường Ninh Thạnh.

(Phụ lục chi tiết kèm theo)

- Một số tiêu chí điểm của các cơ quan chuyên môn thành phố và phường, xã đạt được chưa cao do nhiều nguyên nhân như:

+ Phần mềm Dịch vụ công Quốc gia chưa cập nhật đầy đủ số liệu từ phần mềm một cửa điện tử và phần mềm Dịch vụ công Tây Ninh; Phần mềm VNeID chưa cập nhật kịp thời dữ liệu dẫn đến giữ liệu đồ 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.

+ Quy trình giải quyết TTHC chưa có sự tham gia của lãnh đạo và các bộ phận chuyên môn nên chỉ số công khai minh bạch thấp.

¹ Trong số 18 hồ sơ trễ hạn có 15 hồ sơ thuộc lĩnh vực tài chính thuộc sở ngành tỉnh nhưng hệ thống lại ghi nhận cho cấp thành phố.

² Hồ sơ trễ hạn phường Ninh Sơn (Hồ sơ cấp bản sao trích lục hộ tịch) tiếp nhận ngày 02/1/2024, hẹn trả ngày 3/1/2024. Đã giải quyết và trả ngày 2/1/2024 nhưng hệ thống vẫn báo trễ.

+ Phần mềm dịch vụ công hoạt động không ổn định nhất là sự kết nối với các phần mềm chuyên ngành khác như phần mềm chứng thực điện tử; thanh toán trực tuyến, VNeID ...

+ 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.

+ Phần mềm lỗi chậm được khắc phục nên ảnh hưởng đến tâm lý người dùng. Nhiều hồ sơ trễ hạn từ năm 2022 nhưng vẫn thống kê cho năm 2024.

- Về nguyên nhân chủ quan:

+ Do công chức chuyên môn giải quyết hồ sơ chưa đúng quy trình trên môi trường điện tử nên dẫn đến vẫn còn hồ sơ giải quyết trễ hạn; Đồng thời do công chức không thường xuyên kiểm tra hồ sơ trên phần mềm nên không kịp thời trả kết quả dẫn đến hồ sơ trễ hạn.

+ Việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị chưa được thực hiện đúng theo quy trình điện tử, chưa có sự tham gia của lãnh đạo trong quá trình giải quyết.

+ 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 trả kết quả điện tử và khai thác lại thông tin, giữ liệu số hóa chưa được đảm bảo, đồng thời chưa khai thác giữ liệu công dân có sẵn.

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.

- 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 01 năm 2024 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;
- TT. HĐND thành phố;
- Chủ tịch; các PCT UBND thành phố;
- Lưu: VT; PNV. TP.



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Trung Hiếu

Phụ lục
MỘT SỐ TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN TRONG BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THÀNH PHỐ VÀ PHƯỜNG, XÃ TRONG THÁNG 01 NĂM 2024
(Kèm theo Công văn số 158/UBND ngày 02 tháng 02 năm 2024 của UBND thành phố)

STT	Tên đơn vị	Mã định danh	Tổng số hồ sơ nhận trong tháng	Tổng số hồ sơ thông báo xử lý quá hạn (DVC)	Tổng số hồ sơ xử lý quá hạn trên MCBT	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (%)	Mức độ hài lòng (%)	Kết quả số hóa hồ sơ						Điểm đánh giá (Tổng điểm 100)	
								Hồ sơ cấp kết quả điện tử (%)		Tỷ lệ hồ sơ số hóa kết quả giải quyết (%)		Hồ sơ cung cấp chứng thực bản sao điện tử			Thành toán trực tuyến
								Tháng 12/01	Tháng 01/01	Tháng 12/01	Tháng 01/01	Tháng 12/01	Tháng 01/01		
1	Cơ quan chuyên môn thành phố	000.00.30.H53	5121	18	3	85,08	100	64,72	91,01	59,91	86,6	25	8	240	85
2	UBND Phường 1	000.20.30.H53	252	0	0	97,61	100	78,84	97,53	78,84	97,52	263	164	227	84,97
3	UBND Phường 2	000.21.30.H53	153	0	0	91,08	100	25,58	91,03	25,58	91,03	11	18	133	84,89
4	UBND Phường 3	000.22.30.H53	200	0	0	95,85	100	60,58	95,85	60,58	95,85	83	24	11	80,89
5	UBND Phường IV	000.23.30.H53	81	2	0	97,92	100	92,66	98,55	91,74	97,83	91	28	68	84,78
6	UBND Phường Hiệp Ninh	000.25.30.H53	118	0	0	82,4	100	24,0	88,97	24,0	83,09	24	34	98	83,53
7	UBND Phường Ninh Thạnh	000.27.30.H53	139	0	0	91,1	100	88,0	100	88,0	91,02	22	120	128	85,73
8	UBND Phường Ninh Sơn	000.26.30.H53	325	1	0	82,72	100	85,49	96,33	63,27	82,69	278	204	239	84,07
9	UBND xã Bình Minh	000.24.30.H53	154	0	0	99,3	100	63,16	99,3	63,16	99,3	1	0	149	82,47
10	UBND xã Tân Bình	000.28.30.H53	95	0	0	98,9	100	25,84	98,44	19,35	98,44	8	0	29	75,94
11	UBND xã Thạnh Tân	000.29.30.H53	43	0	0	100	100	96,49	100	96,49	100	55	30	33	85,45