

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

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

Số: 288/UBND

TP. Tây Ninh, ngày 05 tháng 3 năm 2024

V/v Công bố kết quả bộ chỉ số
phục vụ người dân, doanh nghiệp
trên địa bàn thành phố Tây Ninh
tháng 02/2024

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 02 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 02/2024 đạt 78,5/100 điểm (giảm 6,5 điểm so với tháng 01 năm 2024). Trong tháng, tuy các điểm chỉ số đạt ở mức cao nhưng vẫn giảm nhẹ so với tháng 1. Các nhóm chỉ số có xu hướng giảm như cấp kết quả điện tử, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết; tỷ lệ khai thác, tái sử dụng dữ liệu. Nguyên nhân của các chỉ số có xu hướng giảm nhẹ là do tình đang thực hiện rà soát lại các quy trình thủ tục hành chính để thực hiện đồng bộ với công dịch vụ công quốc gia. Bên cạnh đó, phần mềm VNeID của bộ công an tuy đã được triển khai nhưng chưa tích hợp giữ liệu từ Dịch vụ công và một cửa điện tử dẫn đến số liệu không chính xác.

Do thời gian tháng 02 trùng với kỳ nghỉ Tết Nguyên đán nên số lượng hồ sơ phát sinh không nhiều. Việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đảm bảo theo quy định. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến tăng cao, số hồ sơ được thanh toán trực tuyến nhiều. Tuy nhiên vẫn còn tình trạng hồ sơ trễ hạn được ghi nhận trên hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công Quốc gia.¹

¹ Trong tháng có 16 hồ sơ thông báo trễ hạn trong đó có 07 hồ sơ cấp giấy đăng ký hộ kinh doanh (Trễ do Công chức trả kết quả chậm); 02 hồ sơ gia hạn giấy phép xây dựng (Trễ do công chức thụ lý chậm giải quyết); 01 hồ sơ Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm (Trễ do công chức thụ lý chậm giải quyết); 01 hồ sơ Đăng ký và cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất lần đầu (trễ do VPĐK đất đai chậm xử lý) và 03 hồ sơ trễ hạn không rõ nguyên nhân.

Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 1 phường, xã thực hiện tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân đảm bảo đúng theo quy định. Số hồ sơ TTHC trực tuyến đạt ở mức cao. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến nhiều. Theo ghi nhận của hệ thống dịch vụ công, đối với cấp phường, xã có 12 hồ sơ trễ hạn thuộc đơn vị Phường Ninh Sơn và Phường IV.²

Các thủ tục hành chính dần được ổn định và đồng bộ trên công 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.

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.

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 Ninh Sơn, Phường 1, 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 với 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.

² 10 hồ sơ trễ hạn đơn vị Phường Ninh Sơn là do lỗi của hệ thống Dịch vụ công và hệ thống Một cửa điện tử. Những hồ sơ này đều có thời gian tiếp nhận, thụ lý và trả kết quả trước thời gian quy định. Bên cạnh đó có nhiều hồ sơ của năm 2023.

02 hồ sơ trễ hạn đơn vị Phường 2 là những hồ sơ bị lỗi phần mềm hệ thống của năm 2022 nhưng hệ thống vẫn ghi nhận.

+ 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 02 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 288/UBND ngày 05 tháng 3 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 MCDT	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (%)	Mức độ hài lòng (%)	Kết quả số hóa hồ sơ						Thanh toán trực tuyến	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				
								Tháng 01	Tháng 02	Tháng 01	Tháng 02	Tháng 01	Tháng 02		
1	Cơ quan chuyên môn thành phố	000.00.30.H53	861	16	0	82,01	100	91,01	89,75	86,6	83,52	8	11	144	78,5
2	UBND Phường 1	000.20.30.H53	208	0	0	91,7	100	97,53	94,29	97,52	91,43	164	170	177	79,2
3	UBND Phường 2	000.21.30.H53	103	0	0	95,04	100	91,03	94,96	91,03	94,96	18	25	101	84,8
4	UBND Phường 3	000.22.30.H53	161	0	0	89,1	100	95,85	88,89	95,85	88,89	24	5	20	80,3
5	UBND Phường IV	000.23.30.H53	66	2	0	97,9	100	98,55	97,87	97,83	97,87	28	47	49	77,1
6	UBND Phường Hiệp Ninh	000.25.30.H53	67	0	0	100	100	88,97	100	83,09	100	34	20	63	71,7
7	UBND Phường Ninh Thạnh	000.27.30.H53	144	0	0	80,2	100	100	100	91,02	100	120	92	142	79,7
8	UBND Phường Ninh Sơn	000.26.30.H53	307	10	1	84,0	100	96,33	96,21	82,69	84,26	204	212	235	83,2
9	UBND xã Bình Minh	000.24.30.H53	191	0	0	96,0	100	99,3	96,0	99,3	96,0	0	0	179	79,9
10	UBND xã Tân Bình	000.28.30.H53	46	0	0	92,2	100	98,44	92,16	98,44	92,16	0	20	19	68,8
11	UBND xã Thạnh Tân	000.29.30.H53	33	0	0	91,8	100	100	100	100	91,84	30	30	24	85,3