

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

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

Số: 1562/UBND
Về việc Công bố kết quả bộ chỉ
số phục vụ người dân, doanh
nghiệp trên địa bàn thành phố
Tây Ninh tháng 9/2024

TP. Tây Ninh, ngày 04 tháng 10 năm 2024

Kính gửi:

- Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thành phố Tây Ninh;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã thành phố Tây Ninh.

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 Tây Ninh trong tháng 9 năm 2024. Ủy ban nhân dân thành phố Tây Ninh công bố kết quả đạt được như sau:

Tổng số điểm của các cơ quan chuyên môn thành phố tháng 9/2024 đạt 87,3/100 điểm (tăng 0,2 điểm so với tháng 8/2024). Trong tháng, điểm thành phần đều tăng nhẹ ở các chỉ số; đặc biệt chỉ số về hồ sơ cấp kết quả điện tử, tái sử dụng kết quả đang có chiều hướng tăng, có những đơn vị đã đạt trên 50% (phường Hiệp Ninh đạt 51,96%).

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. Tuy nhiên, trong tháng vẫn ghi nhận đối với những hồ sơ trễ hạn do lỗi của hệ thống của thời điểm trước mà chưa được xử lý; Ủy ban nhân dân thành phố đã có báo cáo gửi Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh và các cơ quan có liên quan để xử lý dứt điểm đối với những hồ sơ này.

Tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả 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 Thủ tục hành chính trực tuyến đạt ở mức cao, có nhiều đơn vị đạt 100%; tỷ lệ thanh toán trực tuyến ngày càng được nâng cao.

Việc số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở bộ phận một cửa 02 cấp được thực hiện tốt; tuy nhiên, vẫn còn tình trạng chưa kiểm tra kỹ thành phần hồ sơ đầu vào nên khi thực hiện số hóa hồ sơ không đảm bảo điều kiện để tái sử dụng, hoặc việc đính kèm hồ sơ không đúng nội dung theo yêu cầu của thủ tục

hành chính dẫn đến kết quả hồ sơ số hóa chưa cao ở một số đơn vị (phường Ninh Sơn).

Quá trình tham gia giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử còn thiếu sự tham gia của lãnh đạo do việc phân quyền chưa được thực hiện nên tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình chưa cao.

- 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:

+ Nhiều thủ tục hành chính được Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh công bố nhưng chưa được cập nhật trên Cổng dịch vụ công quốc gia và chưa được đồng bộ nên có một số Thủ tục hành chính không được ghi nhận kết quả giải quyết trong quá trình tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

+ Cổng Dịch vụ công Tây Ninh chưa đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Dữ liệu dân cư (VneID) chưa được chia sẻ nhiều trường thông tin cần thiết cho Cổng dịch vụ công nên đôi khi dữ liệu người dân chưa đầy đủ, kịp thời trong giải quyết các Thủ tục hành chính cho người dân.

+ Phần mềm chứng thực điện tử thường xuyên lỗi nên gây khó khăn cho cán bộ, công chức trong quá trình thực hiện.

+ 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 và cập nhật cơ sở dữ liệu.

+ Việc xây dựng quy trình điện tử trong giải quyết Thủ tục hành chính của các sở, ngành đôi khi chưa đúng với quy trình được Ủy ban nhân dân tỉnh công bố trên quyết định nên gây khó khăn cho cấp huyện, xã trong quá trình thực hiện.

- 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, dữ liệu số hóa chưa được đảm bảo, đồng thời chưa khai thác dữ liệu công dân có sẵn.

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

- Nghiêm túc thực hiện 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 Văn phòng 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 Thủ tục hành chính đối với 02 nhóm thủ tục liên thông liên quan đến khai sinh, khai tử theo đúng quy định.

Yêu cầu thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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;
- Lưu: VT; PNV. TP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
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 9 NĂM 2024
Kèm theo Công văn số 1562/UBND ngày 04 tháng 10 năm 2024 của UBND thành phố

St t	Tên đơn vị	Mã định danh	Tổng số hồ sơ nhận trong tháng	Tổng số hồ sơ thôn g báo xử lý quá hạn (DV C)	Tổng số hồ sơ xử lý quá hạn trên MCD T	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (%)	Mức độ hài lòng (%)	Kết quả số hóa hồ sơ				Khai thác giữ liệu số hóa (%)	Tham h 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 8	Tháng 9	Tháng 8	Tháng 9	Tháng 8	Tháng 9	Tháng 8	Tháng 9						
1	Cơ quan chuyên môn thành phố	000.00.30.H53	386	2	0	93,8	100									
2	UBND Phường 1	000.20.30.H53	210	0	0	97,2	100	98,03	98,98	98,03	97,20	169	207	19,04	204	86,8
3	UBND Phường 2	000.21.30.H53	108	0	0	99,1	100	99,71	99,09	96,29	99,09	190	132	36,82	106	87,99
4	UBND Phường 3	000.22.30.H53	250	0	0	98,4	100	98,85	98,76	98,85	98,76	66	30	18,55	200	87,72
5	UBND Phường IV	000.23.30.H53	129	2	0	92,7	100	97,50	99,13	96,25	92,64	115	122	2,98	109	86,67
6	UBND Phường Hiệp Ninh	000.25.30.H53	240	0	0	98,2	100	100	100	99,47	98,19	134	124	51,96	235	89,18
7	UBND Phường Ninh Thạnh	000.27.30.H53	81	0	0	98,6	100	99,18	98,6	98,77	98,6	138	74	27,27	79	79,79
8	UBND Phường Ninh Sơn	000.26.30.H53	102	10	0	85,4	100	100	100	83,14	85,24	193	142	9,05	102	78,12
9	UBND xã Bình Minh	000.24.30.H53	216	0	0	100	100	100	100	98,6	100	41	183	28,8	215	87,9
10	UBND xã Tân Bình	000.28.30.H53	117	0	0	98,1	100	100	99,03	93,17	98,06	67	108	32,06	103	87,05
11	UBND xã Thạnh Tân	000.29.30.H53	132	0	0	100	100	99,06	100	99,06	100	89	85	48,31	109	88,3