

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

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

Số: 1715/UBND

TP. Tây Ninh, ngày 06 tháng 11 năm 2023

V/v Công bố kết quả bộ chỉ số  
phục vụ người dân, doanh nghiệp  
trên địa bàn thành phố Tây Ninh  
tháng 10/2023

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; Quyết định số 1551/QĐ-UBND ngày 30/12/2022 của UBND thành phố Tây Ninh về việc ban hành Kế hoạch cải cách hành chính năm 2023 trên địa bàn thành phố Tây Ninh.

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 10 năm 2023. UBND thành phố công bố kết quả đạt được như sau:

Tổng số điểm của các cơ quan chuyên môn thành phố tháng 10/2023 đạt 87,45/100 điểm (tăng 2,05 điểm so với tháng 9/2023). Trong tháng, nhiều chỉ số có điểm tăng hơn so với tháng trước do hồ sơ được nộp và xử lý trực tuyến đảm bảo theo quy định. Tỷ lệ hồ sơ trễ hạn thấp nên mức độ hài lòng cao.

Các điểm trong tiêu chí thành phần tăng so với tháng 9 ở cả hai cấp thành phố và phường, xã do một số thủ tục hành chính tỉnh đã đồng bộ lên cổng dịch vụ công quốc gia.

Tuy nhiên, bên cạnh đó, việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính vẫn chưa đảm bảo đúng theo quy định. Nhiều hồ sơ số hóa không có giá trị tái sử dụng. Việc yêu cầu người dân cung cấp hồ sơ gốc đối với những thủ tục hành chính mức độ toàn trình vẫn còn xảy ra. Đồng thời việc xác thực các loại hồ sơ, giấy tờ của công dân vẫn chưa được thực hiện đầy đủ nguyên nhân là các bộ, ngành chưa đổ giữ liệu vào kho giữ liệu dùng chung.

Quy trình giải quyết thủ tục hành chính ở nhiều thủ tục vẫn chưa đảm bảo theo yêu cầu của quy trình điện tử đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ toàn trình. Vẫn còn nhiều thủ tục chưa có sự tham gia của lãnh đạo vào quá trình xử lý trên môi trường điện tử.

Đối với 15 hồ sơ trễ hạn có 7 hồ sơ cấp thành phố và 8 hồ sơ phường, xã trong đó có 13 hồ sơ của những tháng trước và 3 hồ sơ trễ hạn của tháng 10<sup>1</sup>.

Đối với UBND các phường, xã, số điểm chung đạt được ở một số phường, xã tăng cao hơn so với tháng 9/2023. Nguyên nhân giảm do phần mềm cung cấp dịch vụ đã hoạt động ổn định hơn. Nhiều dịch vụ công được đồng bộ với cổng Quốc gia nên điểm được ghi nhận.

Việc thực hiện thanh toán trực tuyến cũng được các đơn vị quan tâm đẩy mạnh góp phần tăng tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến. 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; Xã Bình Minh. Bên cạnh đó vẫn còn những đơn vị có tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt được thấp như Phường 3.

Số lượng hồ sơ được cấp kết quả điện tử và được đồng bộ lên cổng dịch vụ công quốc gia ngày càng nhiều và có nhiều đơn vị đạt 100% số hồ sơ.

*(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 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 (VD: Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính; thủ tục cấp bản sao trích lục hộ tịch)

+ Phần mềm dịch vụ công hoạt động không ổn định nhất là việc thanh toán trực tuyến không hoạt động trong thời gian dài ảnh hưởng đến việc giao dịch của người dân.

+ 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.

---

<sup>1</sup> - 13 hồ sơ trễ hạn trên phần mềm Dịch vụ công thuộc những tháng trước đó có 7 hồ sơ cấp giấy phép xây dựng của phòng Quản lý đô thị; 05 hồ sơ của UBND phường Ninh Sơn và 02 hồ sơ của Phường IV (Hồ sơ trễ hạn Phường IV từ năm 2022);

- Đối với 03 hồ sơ trễ hạn trong tháng 10 có 01 hồ sơ thuộc đơn vị phường Ninh Sơn trễ do hệ thống bị lỗi; 02 hồ sơ thuộc đơn vị phường Hiệp Ninh trễ do quy trình của tỉnh khác quy trình của Quốc gia.

+ 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 tháng 10 năm 2023.

- 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.

+ 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.

+ Đối với các nhóm thủ tục hành chính liên thông hiện nay khi triển khai thực hiện vẫn còn lỗi nên khó thực hiện.

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.

- 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, 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.

- Phòng Tư pháp thành phố; Phòng Lao động thương binh và xã hội thành phố và UBND các phường, xã tăng cường thực hiện triển khai nhóm thủ tục hành chính liên thông khai sinh và khai tử.

Trên đây là kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 10 năm 2023 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 8 NĂM 2023**  
*(Kèm theo Công văn số 1715 /UBND ngày 06 tháng 11 năm 2023 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 (ĐVC)	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 9	Tháng 10	Tháng 9	Tháng 10	Tháng 9	Tháng 10		
1	Cơ quan chuyên môn thành phố	000.00.30.H53	470	7	0	94,25	100	90,96	73,41	94,66	94,7	323	418	237	<b>87,45</b>
2	UBND Phường 1	000.20.30.H53	321	0	0	100	100	97,64	80,53	100	100	2685	2797	255	<b>93,51</b>
3	UBND Phường 2	000.21.30.H53	160	0	0	91,3	100	98,88	83,75	99,44	91,06	1766	1887	153	<b>88,70</b>
4	UBND Phường 3	000.22.30.H53	176	0	0	100	100	93,33	92,79	100	100	788	864	30	<b>97,60</b>
5	UBND Phường IV	000.23.30.H53	95	2	0	98	100	96,68	91,18	96,68	98,04	923	1042	78	<b>95,74</b>
6	UBND Phường Hiệp Ninh	000.25.30.H53	154	2	0	90,8	100	100	76,92	100	92,44	974	1027	133	<b>86,72</b>
7	UBND Phường Ninh Thạnh	000.27.30.H53	171	0	0	100	100	99,58	75,35	99,16	100	1281	1281	153	<b>91,78</b>
8	UBND Phường Ninh Sơn	000.26.30.H53	546	6	0	89,2	100	99,24	86,64	83,10	89,15	3204	3416	220	<b>88,33</b>
9	UBND xã Bình Minh	000.24.30.H53	203	0	0	100	100	99,18	83,08	100	100	621	621	193	<b>94,36</b>
10	UBND xã Tân Bình	000.28.30.H53	85	0	0	97	100	95,5	84,57	97,3	96,89	703	776	67	<b>92,82</b>
11	UBND xã Thạnh Tân	000.29.30.H53	38	0	0	98,6	100	100	98,51	98,78	98,51	634	674	54	<b>98,54</b>