

Số: 143/UBND

V/v Công bố kết quả bộ chỉ số  
phục vụ người dân, doanh nghiệp  
trên địa bàn thành phố Tây Ninh  
tháng 01/2023

TP. Tây Ninh, ngày 07 tháng 02 năm 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 01 năm 2023. UBND thành phố công bố kết quả đạt được như sau:

Tổng số điểm của các cơ quan chuyên môn thành phố đạt: 57,7/100. Một số lĩnh vực đạt kết quả thấp như tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử (20,68%); Tỷ lệ hồ sơ phát sinh phí, lệ phí thanh toán trực tuyến; Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn còn nhiều (20 hồ sơ).

Đối với UBND các phường, xã, số điểm đạt được ở mức trung bình thấp (cao nhất là xã Thạnh Tân 64,09/100 điểm và thấp nhất là Phường IV với 55,65 điểm). Với nhiều tiêu chí điểm rất thấp như tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử; chứng thực điện tử...

Đặc biệt, tiêu chí công khai, minh bạch tất cả các cơ quan và UBND phường, xã gần như đều chưa làm tiêu chí này (*chủ yếu là việc đồng bộ các trạng thái giải quyết hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công*), điểm rất thấp toàn 0,2 điểm/18 điểm.

*(Phụ lục chi tiết kèm theo)*

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 nghiêm túc thực hiện 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.

- Thực hiện số hóa hồ sơ đầu vào và kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Việc xử lý hồ sơ trên phần mềm phải đảm bảo đúng quy trình tiếp nhận và giải quyết theo quy định.

- Tăng cường công tác tuyên truyền và hướng dẫn người dân thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến đối với những hồ sơ phát sinh phí, lệ phí.

- Phòng Tư pháp thành phố và UBND các phường, xã tăng cường thực hiện chứng thực bản sao điện tử, đảm bảo 80% số lượng hồ sơ theo quy định.

Đây là những nội dung quan trọng cốt yếu của nhiệm vụ cải cách hành chính năm 2023. 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;
- CT, 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 2023**  
*(Kèm theo Công văn số 143/UBND ngày 07 tháng 02 năm 2023 của UBND thành phố)*

STT	Tên đơn vị	Mã định danh	Tổng số hồ sơ nhận trong tháng	Tổng số hồ sơ xử lý quá hạn	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (%)	Mức độ hài lòng (%)	Kết quả số hóa hồ sơ			Thanh toán trực tuyến (Hồ sơ)	Điểm đánh giá (Tổng điểm 100)
							Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử (%)	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (%)	Số lượng hồ sơ cung cấp dịch vụ chứng thực điện tử bản sao từ bản chính		
1	Cơ quan chuyên môn thành phố	000.00.30.H53	283	20	91,48	100	28,34	88,67	238	184	<b>57,7</b>
2	UBND Phường 1	000.20.30.H53	170	0	100	100	37	100	1544	153	<b>55,88</b>
3	UBND Phường 2	000.21.30.H53	67	0	69,7	94,8	64,56	69,71	911	56	<b>56,86</b>
4	UBND Phường 3	000.22.30.H53	50	0	100	100	52,48	100	331	7	<b>60,99</b>
5	UBND Phường IV	000.23.30.H53	29	0	100	100	0	100	364	26	<b>55,65</b>
6	UBND Phường Hiệp Ninh	000.25.30.H53	88	0	100	100	0	100	53	78	<b>56,02</b>
7	UBND Phường Ninh Thạnh	000.27.30.H53	142	0	100	100	1,56	100	890	58	<b>56,08</b>
8	UBND Phường Ninh Sơn	000.26.30.H53	211	1	91,3	100	20,68	92,11	680	108	<b>57,72</b>
9	UBND xã Bình Minh	000.24.30.H53	91	0	91,2	100	0	90	468	87	<b>55,82</b>
10	UBND xã Tân Bình	000.28.30.H53	45	0	90	100	11,36	98,58	120	39	<b>56,92</b>
11	UBND xã Thạnh Tân	000.29.30.H53	8	0	90,3	100	85,91	88,89	355	6	<b>64,09</b>

## Hình minh họa kết quả giải quyết TTHC thiếu thông tin tiến trình xử lý dẫn đến hồ sơ trễ hạn

The screenshot shows a web browser window displaying a list of cases. The browser address bar shows the URL: [quantri.dichvucong.gov.vn/web/mtv/dvc\\_index/dvc\\_index\\_tinhthanhpho\\_tiendogiaiquyet](http://quantri.dichvucong.gov.vn/web/mtv/dvc_index/dvc_index_tinhthanhpho_tiendogiaiquyet). The page title is "Hiện 2 trong 2 đơn vị". The main content area is titled "DANH SÁCH HỒ SƠ XỬ QUÁ HẠN XỬ LÝ TRONG KỲ". Below this title is a table with the following columns: Mã hồ sơ, Ngày tiếp nhận, Ngày hạn trả, Đơn vị xử lý, and Ngày trả. The table contains 11 rows of data. The second row is highlighted in grey and has a blue tooltip that says "Không có thông tin tiến trình xử lý hồ sơ". The table data is as follows:

Mã hồ sơ	Ngày tiếp nhận	Ngày hạn trả	Đơn vị xử lý	Ngày trả
▶ 000.00.30.H53-230112-0014	12/01/2023	17/02/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▼ 000.00.30.H53-230110-0022	10/01/2023	14/02/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▶ 000.00.30.H53-230110-0017	10/01/2023	14/02/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▶ 000.00.30.H53-230110-0016	10/01/2023	31/01/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▶ 000.00.30.H53-230106-0011	06/01/2023	27/01/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▶ 000.00.30.H53-230105-0010	05/01/2023	19/01/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▶ 000.00.30.H53-230105-0005	05/01/2023	09/02/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▶ 000.00.30.H53-230104-0014	04/01/2023	18/01/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▶ 000.00.30.H53-230104-0015	04/01/2023	18/01/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	
▶ 000.00.30.H53-230104-0012	04/01/2023	18/01/2023	UBND Thành phố Tây Ninh - tỉnh Tây Ninh	

At the bottom of the table, it says "Hiện 10 trong 20 hồ sơ". The browser's taskbar shows the system tray with the date and time: 2:44 PM, 2/9/2023.