

Số: 505 /UBND  
V/v Công bố kết quả bộ chỉ số  
phục vụ người dân, doanh nghiệp  
trên địa bàn thành phố Tây Ninh  
tháng 3/2023

TP. Tây Ninh, ngày 06 tháng 4 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;

Căn cứ 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 3 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: 71/100 điểm (tăng 0,3 điểm so với tháng 02/2023). Một số tiêu chí vẫn ghi nhận tỷ lệ điểm thấp như chỉ số về cấp kết quả điện tử (33,47/100 điểm); Chỉ số về dịch vụ trực tuyến điểm thấp (8,9/20 điểm); Chỉ số điểm số hóa hồ sơ chỉ đạt ở mức trung bình (11,7/20 điểm).

Đối với UBND các phường, xã, số điểm đạt được ở mức trung bình khá và có mức cải thiện cao hơn so với tháng 2/2023 (cao nhất là Phường 3 với mức điểm đạt được là 76,22 điểm và thấp nhất là Phường 2 với 68,79 điểm). Nhiều đơn vị có xu hướng giảm điểm như Phường 1; Phường 2; Phường IV; phường Ninh Sơn và xã Tân Bình.

*(Phụ lục chi tiết kèm theo)*

Một số tiêu chí điểm của thành phố còn thấp do nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan.

- Về nguyên nhân khách quan:
  - + Do hiện tại 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 đổ lên không liên tục, kịp thời.
  - + Nhiều thủ tục hành chính có mã được cấp trên cổng một cửa điện tử sai so với mã trên cổng Dịch vụ công Quốc gia nên hệ thống ghi nhận không chính xác.
  - + Đây là thời điểm các phần mềm liên quan thường xuyên nâng cấp và bảo trì.

- Về nguyên nhân chủ quan:

+ Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trễ hạn vẫn còn nhiều nhất là lĩnh vực về xây dựng (38 hồ sơ trễ hạn); lĩnh vực chứng thực điện tử phường, xã (Phường 1: 41 hồ sơ; Phường 4: 02 hồ sơ; Ninh Sơn: 01 hồ sơ) trong đó có 03 hồ sơ của phường Ninh Sơn và Phường IV là của năm 2022.

+ Việc số hóa hồ sơ ở một số cơ quan, đơn vị chưa được thực hiện nghiêm túc, đúng theo quy định về loại hồ sơ, thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ và phương thức số hóa.

+ Việc trả kết quả điện tử và khai thác lại thông tin, giữ liệu số hóa chưa được đảm bảo.

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 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 người dân 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 50% số lượng hồ sơ theo quy định.

Trên đây là kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 03 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: *đk*

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh;
- TT. Thành ủy;
- TT. HĐND thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND thành phố;
- Lưu: VT, PNV TP. *đk*



**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 3 NĂM 2023**  
*(Kèm theo Công văn số 105/UBND ngày 6 tháng 4 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	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 (Hộ sơ)	Điểm đánh giá (Tổng điểm 100)	Điểm so với tháng trước
								Tỷ lệ 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	503	24	1	89,2	100	33,47	87,87	246	371	71	+ 0,3
2	UBND Phường 1	000.20.30.H53	340	41	0	83,3	96,4	20,87	84,28	1560	307	68,88	- 0,57
3	UBND Phường 2	000.21.30.H53	175	0	0	99,4	92,9	47,37	99,38	1201	170	68,79	- 3,94
4	UBND Phường 3	000.22.30.H53	46	0	0	100	100	68,18	100	469	5	76,22	+ 1,25
5	UBND Phường IV	000.23.30.H53	100	2	0	100	100	0	100	375	76	68,87	- 1,30



6	UBND Phường Hiệp Ninh	000.25.30.H53	216	0	0	97,8	100	28,40	97,68	184	232	71,73	+ 0,58
7	UBND Phường Ninh Thạnh	000.27.30.H53	291	0	0	84,4	100	21,29	84,36	1030	104	71,71	+ 0,38
8	UBND Phường Ninh Sơn	000.26.30.H53	394	1	0	77,4	100	44,51	76,80	1205	271	72,94	- 0,12
9	UBND xã Bình Minh	000.24.30.H53	188	0	0	93,8	100	21,08	93,72	515	178	71,68	+ 2,28
10	UBND xã Tân Bình	000.28.30.H53	121	0	0	81,3	100	39,56	81,32	284	13	73,13	- 0,48
11	UBND xã Thạnh Tân	000.29.30.H53	39	0	0	97,4	100	51,95	97,40	395	38	74,42	+ 5,36

