

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

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

Số: 1527/UBND

TP. Tây Ninh, ngày 05 tháng 10 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 9/2023

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 9 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 9/2023 đạt 85,6/100 điểm (giảm 2,3 điểm so với tháng 8/2023). Nguyên nhân giảm do trong tháng tình đang cập nhật đồng bộ thủ tục hành chính lên cổng dịch vụ công quốc gia nên nhiều thủ tục tại một số thời điểm không nộp trực tuyến và thanh toán trực tuyến được. Cổng dịch vụ công quốc gia lỗi nên việc nộp hồ sơ thường xuyên thất bại hoặc công chức thụ lý không có tài liệu, hồ sơ đính kèm.

Một số điểm ở tiêu chí thành phần tăng so với tháng 8 ở cả hai cấp. Số lượng hồ sơ giải quyết trễ hạn trên phần mềm một cửa điện tử tăng so với tháng 8. Hiện nay tình đang tiếp tục điều chỉnh và cập nhật thủ tục hành chính lại trên cổng dịch vụ công quốc gia, đồng thời bổ sung thêm quy trình trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử nên có nhiều thủ tục không được ghi nhận trên phần mềm dịch vụ công quốc gia, nhất là đối với cấp xã, phường.

Vẫn còn tình trạng số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính ở một số đơn vị chưa đúng theo quy định về thành phần, số lượng hồ sơ. Công chức vẫn thực hiện số hóa chung một file với nhiều loại giấy tờ dẫn đến không có giá trị sử dụng lần sau.

Còn nhiều thủ tục hành chính chưa có sự tham gia của lãnh đạo trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Lĩnh vực tài nguyên môi trường chưa giải quyết hồ sơ trực tuyến do chưa điều chỉnh quy trình thí điểm trước đây cho

phù hợp. Đối với 13 hồ sơ trễ hạn được ghi nhận trên hệ thống có 5 hồ sơ phát sinh trong tháng. Còn lại 8 hồ sơ của các tháng trước đó¹.

Đối với UBND các phường, xã, số điểm chung đạt được ở một số phường, xã giảm so với tháng 8/2023. Nguyên nhân giảm do phần mềm cung cấp dịch vụ trong tháng hoạt động không ổn định. Bên cạnh đó cũng ghi nhận sự cải thiện chỉ số ở một số đơn vị thuộc топ cuối như xã Tân Bình tăng 2,12 điểm và vươn lên xếp thứ 2/10 phường, xã.

Việc giải quyết hồ sơ TTHC ở cấp phường xã được thực hiện tốt, không có hồ sơ trễ hạn²

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 một cửa điện tử lỗi dẫn đến tình trạng nhiều hồ sơ được nhân bản lên làm trễ hạn.

¹ - 13 hồ sơ trễ hạn trên phần mềm Dịch vụ công có 03 cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm; 01 hồ sơ thuộc lĩnh vực cấp giấy phép xây dựng và 01 hồ sơ chuyển mục đích sử dụng đất. Còn 8 hồ sơ của các tháng khác trước đó nhưng hệ thống vẫn ghi nhận. Tất cả các hồ sơ này đã được trả kết quả đến người dân.

² Trong số 08 hồ sơ trễ hạn cấp xã được ghi nhận đều là những hồ sơ của các tháng trước đó nhưng hệ thống vẫn ghi nhận.

+ Trong tháng, nhiều sở ngành điều chỉnh lại thủ tục hành chính theo quy trình điện tử nên dẫn đến việc quá trình nộp hồ sơ của người dân gặp khó khăn khi chưa cập nhật kịp thời. Mặt khác, việc thanh toán phí, lệ phí lỗi trong thời gian dài không được khắc phục nên tạo cho người dân tâm lý chán nản khi thực hiện thanh toán trực tuyến nên phần nào kéo giảm tỷ lệ hồ sơ phát sinh trong tháng.

+ Hồ sơ trễ hạn từ năm 2022 nhưng vẫn thống kê cho tháng 9 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 9 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 1527 /UBND ngày 05 tháng 10 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 (DVC)	Tổng số hồ sơ xử lý quá hạn trên MCBT	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (%)	Mức độ hài lòng (%)	Kết quả số hóa hồ sơ						Điểm đánh giá (Tổng điểm 100)	Điểm so với tháng trước
								Hồ sơ cấp kết quả điện tử (%)		Tỷ lệ hồ sơ số hóa kết quả giải quyết (%)		Hồ sơ cung cấp bản sao điện tử			
								Tháng 8	Tháng 9	Tháng 8	Tháng 9	Tháng 8	Tháng 9		
1	Cơ quan chuyên môn thành phố	000.00.30.H53	490	13	5	94,5	100	91,12	90,96	92,35	94,66	323	323	85,6	- 2,3
2	UBND Phường 1	000.20.30.H53	301	0	0	100	94,4	90,63	97,64	100	100	2340	2685	84,13	- 3,67
3	UBND Phường 2	000.21.30.H53	127	0	0	99,4	100	91,18	98,88	100	99,44	1648	1766	87,52	- 1,39
4	UBND Phường 3	000.22.30.H53	146	0	0	100	100	98,35	93,33	100	100	703	788	83,3	+ 0,56
5	UBND Phường IV	000.23.30.H53	90	2	0	96,7	100	96,38	96,68	100	96,68	756	923	87,87	- 0,36
6	UBND Phường Hiệp Ninh	000.25.30.H53	145	1	0	100	100	99,07	100	100	100	940	974	88,46	- 1,33
7	UBND Phường Ninh Thạnh	000.27.30.H53	219	0	0	99,2	100	947	99,58	100	99,16	1221	1281	87,92	-1,59
8	UBND Phường Ninh Sơn	000.26.30.H53	432	5	0	83,2	100	97,96	99,24	75,94	83,10	2597	3204	87,44	+1,08
9	UBND xã Bình Minh	000.24.30.H53	239	0	0	100	92,9	97,79	99,18	100	100	547	621	82,82	-1,12
10	UBND xã Tân Bình	000.28.30.H53	84	0	0	97,6	100	100	95,5	74,5	97,3	584	703	88,45	+2,12
11	UBND xã Thạnh Tân	000.29.30.H53	37	0	0	98,8	100	100	100	100	98,78	534	634	88,34	+0,21