

Số: /BC-UBND

Châu Thành, ngày tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện các nhóm tiêu chí thuộc Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện Châu Thành tháng 3 năm 2024

Thực hiện Công văn số 43/UBND-HCC ngày 18 tháng 12 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp về việc triển khai Chỉ thị số 27/CT-TTg ngày 27 tháng 10 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ.

Ủy ban nhân dân huyện báo cáo kết quả thực hiện các nhóm tiêu chí thuộc 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 hiện trên môi trường điện tử (gọi tắt là Bộ Chỉ số phục vụ người dân doanh nghiệp) trên địa bàn huyện tháng 3 năm 2024 như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP: (từ ngày 01/3/2024 đến 31/3/2024)

1. Đối với huyện:

- Theo kết quả thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (tại địa chỉ <https://quantri.dichvucong.gov.vn>), tháng 3 năm 2024 huyện Châu Thành đạt **86,5/100 điểm**, cụ thể như sau:

- Chi tiết các tiêu chí và số điểm đạt được như sau:

| Stt | Nhóm chỉ số thành phần | Điểm tối đa | Tháng 3/2024 | |
|-----|-----------------------------|-------------|--------------|-----------|
| | | | Điểm | Tỷ lệ (%) |
| 1 | Công khai, minh bạch | 18 | 18 | 100 |
| 2 | Tiến độ, kết quả giải quyết | 20 | 17,1 | 85,5 |
| 3 | Dịch vụ công trực tuyến | 12 | 7,4 | 61,66 |
| 4 | Thanh toán trực tuyến | 10 | 9,1 | 91 |
| 5 | Mức độ hài lòng | 18 | 17,7 | 98,33 |
| 6 | Số hóa hồ sơ | 22 | 17,3 | 78,63 |

2. Đối với Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn:

Điểm số cao nhất là **87,97/100 điểm**, điểm thấp nhất là **67,37/100 điểm**, được 09 xã xếp loại tốt, 02 xã, thị trấn xếp loại khá và 01 xã xếp loại trung bình, cụ thể:

| Stt | Tên đơn vị | Điểm tổng | Điểm từng nhóm tiêu chí năm 2024 | | | | | |
|-----|---------------------|--------------|----------------------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------|--------------|
| | | | Công khai, minh bạch | Tiến độ giải quyết | Dịch vụ công trực tuyến | Thanh toán trực tuyến | Mức độ hài lòng | Số hóa hồ sơ |
| 1 | xã An Hiệp | 81,06 | 12,2/18 | 19,5/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 18/18 | 15,5/22 |
| 2 | xã Tân Nhuận Đông | 67,37 | 7,2/18 | 13,2/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 16,4/18 | 17,3/22 |
| 3 | xã Tân Bình | 82,03 | 13,6/18 | 19,5/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 18/18 | 16,1/22 |
| 4 | Thị trấn Cái Tàu Hạ | 77,43 | 18/18 | 10,9/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 15,7/18 | 16,9/22 |
| 5 | xã Tân Phú Trung | 82,52 | 18/18 | 15/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 17/18 | 16,7/22 |
| 6 | xã Phú Long | 87,97 | 18/18 | 19/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 18/18 | 17/22 |
| 7 | xã Hòa Tân | 85,99 | 18/18 | 19,4/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 18/18 | 17,7/22 |
| 8 | xã An Khánh | 82,03 | 18/18 | 15,3/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 17,1/18 | 16/22 |
| 9 | xã An Phú Thuận | 80,97 | 18/18 | 15,2/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 17,1/18 | 8,50/22 |
| 10 | xã An Nhơn | 87,91 | 18/18 | 19,3/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 18/18 | 12,50/22 |
| 11 | xã Tân Phú | 85,7 | 18/18 | 16,6/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 17,5/18 | 15,8/22 |
| 12 | xã Phú Hựu | 77,43 | 10,1/18 | 19,6/20 | 7,4/12 | 9,1/10 | 18/18 | 15,4/22 |

Qua kết quả cho thấy, đây là sự cố gắng, quyết tâm cao của các đơn vị, nhất là đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính. Nhưng bên cạnh kết quả đạt được, vẫn còn một số nhiệm vụ, nhóm chỉ tiêu chưa đạt được theo đúng chỉ tiêu được giao.

II. NHÓM CHỈ SỐ THÀNH PHẦN CỦA BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP:

1. Chỉ số công khai, minh bạch:

1.1 Nội dung thực hiện:

- Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn.

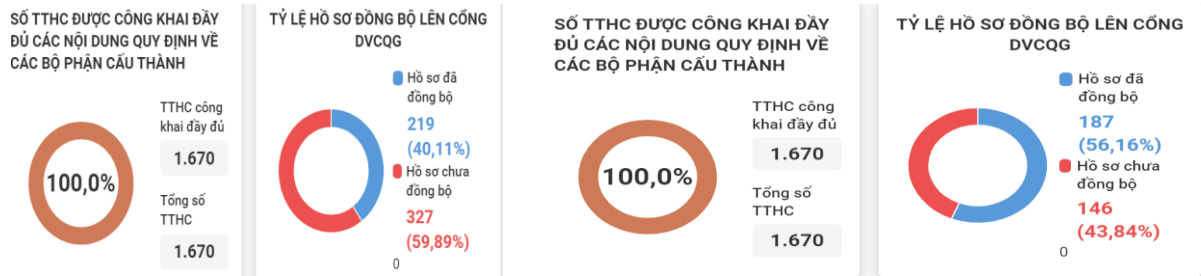
- Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn.
- Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ nội dung đúng quy trình về các bộ phận cấu thành.
- Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ về Công Dịch vụ công quốc gia.

1.2. Kết quả đánh giá:

| Stt | Đơn vị | Tháng 3/2024 | |
|-----|---------------------|--------------|-----------|
| | | Điểm | Tỷ lệ (%) |
| 1 | Huyện Châu Thành | 18/18 | 100 |
| 2 | xã An Hiệp | 12,2/18 | 67,7 |
| 3 | xã Tân Nhuận Đông | 7,2/18 | 40 |
| 4 | xã Tân Bình | 13,6/18 | 75,55 |
| 5 | Thị trấn Cái Tàu Hạ | 18/18 | 100 |
| 6 | xã Tân Phú Trung | 18/18 | 100 |
| 7 | xã Phú Long | 18/18 | 100 |
| 8 | xã Hòa Tân | 18/18 | 100 |
| 9 | xã An Khánh | 18/18 | 100 |
| 10 | xã An Phú Thuận | 18/18 | 100 |
| 11 | xã An Nhơn | 18/18 | 100 |
| 12 | xã Tân Phú | 18/18 | 100 |
| 13 | xã Phú Hựu | 10,1/18 | 56,11 |

1.3. Nguyên nhân:





- Thực hiện đồng bộ hồ sơ thủ tục hành chính ở một số xã lên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa đầy đủ (*thuộc cấp tỉnh*).

- Số liệu báo cáo trên hệ thống báo cáo quốc gia không thống nhất với số liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh (*thuộc địa phương*).

2. Chỉ số tiến độ, kết quả giải quyết:

2.1. Nội dung thực hiện:

- Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, quá hạn.
- Thời gian giải quyết thủ tục hành chính trung bình theo thủ tục hành chính.

2.2. Kết quả đánh giá: Trong tháng 03, tổng số hồ sơ trễ hạn thể hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh là **07 hồ sơ** (*cấp huyện 00 hồ sơ, cấp xã 07 hồ sơ*). Tuy nhiên, tổng số hồ sơ quá hạn thể hiện trên Cổng dịch vụ công Quốc gia là **64 hồ sơ**, cụ thể:

| Stt | Đơn vị | Điểm | Tỷ lệ (%) | HS trễ hạn trên HTTT giải quyết TTHC tỉnh tháng 3/2024 | HS quá hạn trên cổng DVCQG | |
|-----|---------------------|---------|-----------|--|----------------------------|--------------|
| | | | | | Tháng 02/2024 | Tháng 3/2024 |
| 1 | Một cửa huyện | | | | 09 | 11 |
| 2 | xã An Hiệp | 19,5/20 | 97,5 | | 04 | 5 |
| 3 | xã Tân Nhuận Đông | 13,2/20 | 66 | | | 2 |
| 4 | xã Tân Bình | 19,5/20 | 97,5 | | | 0 |
| 5 | Thị trấn Cái Tàu Hạ | 10,9/20 | 54,5 | | 36 | 3 |
| 6 | xã Tân Phú Trung | 15/20 | 75 | | 01 | 2 |
| 7 | xã Phú Long | 19/20 | 95 | | 05 | 0 |

| | | | | | | |
|-------------|-----------------|---------|------|-----------|-----------|-----------|
| 8 | xã Hòa Tân | 19,4/20 | 97 | | | 0 |
| 9 | xã An Khánh | 15,3/20 | 76,5 | 07 | 18 | 10 |
| 10 | xã An Phú Thuận | 15,2/20 | 76 | | 04 | 08 |
| 11 | xã An Nhơn | 19,3/20 | 96,5 | | 1 | 3 |
| 12 | xã Tân Phú | 16,6/20 | 83 | | 7 | 6 |
| 13 | xã Phú Hựu | 19,6/20 | 98 | | 1 | 0 |
| Tổng | | | | 07 | 86 | 64 |

2.3. Nguyên nhân:

- Đề phát sinh hồ sơ trễ hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

- Quá hạn trong quy trình xử lý (*kết quả giải quyết sớm hạn so với tổng thời gian giải quyết*).

- Một số hồ sơ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính quá hạn đã lâu nhưng đến nay chưa kết thúc được.

- Các hồ sơ đang xử lý quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia dù đã được Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ tháo gỡ hằng tuần, nhưng vẫn bị ghi nhận và trừ điểm.

3. Chỉ số cấp dịch vụ công trực tuyến:

3.1. Nội dung thực hiện:

- Tỷ lệ thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến.
- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ.
- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính theo hình thức nộp hồ sơ.

3.2. Kết quả đánh giá:

| Stt | Đơn vị | Tháng 3 năm 2024 | |
|-----|-------------------|------------------|-----------|
| | | Điểm | Tỷ lệ (%) |
| 1 | Huyện Châu Thành | 7,4/12 | 76,7 |
| 2 | xã An Hiệp | 7,4/12 | 66,5 |
| 3 | xã Tân Nhuận Đông | 7,4/12 | 78,1 |
| 4 | xã Tân Bình | 7,4/12 | 63,1 |

| | | | |
|----|---------------------|--------|------|
| 5 | Thị trấn Cái Tàu Hạ | 7,4/12 | 78,8 |
| 6 | xã Tân Phú Trung | 7,4/12 | 77,4 |
| 7 | xã Phú Long | 7,4/12 | 84,5 |
| 8 | xã Hòa Tân | 7,4/12 | 90,6 |
| 9 | xã An Khánh | 7,4/12 | 75,0 |
| 10 | xã An Phú Thuận | 7,4/12 | 72,3 |
| 11 | xã An Nhơn | 7,4/12 | 69,0 |
| 12 | xã Tân Phú | 7,4/12 | 84,0 |
| 13 | xã Phú Hựu | 7,4/12 | 74,9 |

3.3. Nguyên nhân:

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ chưa đạt chỉ tiêu được giao là 90%, do một số thủ tục hành chính có cung cấp trực tuyến nhưng người dân không có nhu cầu thực hiện.

- Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt chỉ tiêu nhưng chưa cao.

4. Chỉ số thanh toán trực tuyến:

4.1. Nội dung thực hiện:

- Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến.

- Tỷ lệ thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến.

4.2. Kết quả đánh giá:

| Stt | Đơn vị | Tháng 3 năm 2024 | |
|-----|-------------------|------------------|-----------|
| | | Điểm | Tỷ lệ (%) |
| 1 | Huyện Châu Thành | 9,1/10 | 79,12 |
| 2 | xã An Hiệp | 9,1/10 | 84,31 |
| 3 | xã Tân Nhuận Đông | 9,1/10 | 81,06 |
| 4 | xã Tân Bình | 9,1/10 | 72,79 |

| | | | |
|----|---------------------|---------|-------|
| 5 | Thị trấn Cái Tàu Hạ | 9,1/10 | 73,58 |
| 6 | xã Tân Phú Trung | 9,1/10 | 88,24 |
| 7 | xã Phú Long | 9,1/10 | 29,51 |
| 8 | xã Hòa Tân | 9,1/10 | 26,76 |
| 9 | xã An Khánh | 9,1/10 | 82,27 |
| 10 | xã An Phú Thuận | 9,1/10 | 66,67 |
| 11 | xã An Nhơn | 9,1/10 | 86,62 |
| 12 | xã Tân Phú | 9,1/10 | 79,86 |
| 13 | xã Phú Hựu | 91,1/10 | 35,43 |

4.3. Nguyên nhân:

- Một số thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến nhưng chưa phát sinh hồ sơ.

- Chưa cung cấp đầy đủ thủ tục hành chính có yêu cầu nghĩa vụ tài chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tỷ lệ hồ sơ thực hiện thanh toán phí, lệ phí trực tuyến đạt chỉ tiêu 59,47%. (chỉ tiêu 45%)

5. Chỉ số về mức độ hài lòng:

5.1. Nội dung thực hiện:

- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị theo phân loại.

- Tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

5.2. Kết quả đánh giá:

| Stt | Đơn vị | Năm 2024 | |
|-----|-------------------|----------|-----------|
| | | Điểm | Tỷ lệ (%) |
| 1 | Huyện Châu Thành | 17,7 | 98,33 |
| 2 | xã An Hiệp | 18/18 | 100 |
| 3 | xã Tân Nhuận Đông | 16,4/18 | 91,11 |

| | | | |
|----|---------------------|---------|-------|
| 4 | xã Tân Bình | 18/18 | 100 |
| 5 | Thị trấn Cái Tàu Hạ | 15,7/18 | 87,22 |
| 6 | xã Tân Phú Trung | 17/18 | 94,44 |
| 7 | xã Phú Long | 18/18 | 100 |
| 8 | xã Hòa Tân | 18/18 | 100 |
| 9 | xã An Khánh | 17,1/18 | 95 |
| 10 | xã An Phú Thuận | 17,1/18 | 95 |
| 11 | xã An Nhơn | 18/18 | 100 |
| 12 | xã Tân Phú | 17,5/18 | 97,2 |
| 13 | xã Phú Hựu | 18/18 | 100 |

5.3. Nguyên nhân:

Còn phát sinh hồ sơ quá hạn so với tổng số thủ tục hành chính giải quyết

6. Chỉ số về số hóa hồ sơ:

6.1. Nội dung thực hiện:

- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.
- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa.
- Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.
- Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.
- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được số hóa có kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ tái sử dụng.
- Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

6.2. Kết quả đánh giá:

| Stt | Đơn vị | Năm 2024 | |
|-----|------------------|----------|-----------|
| | | Điểm | Tỷ lệ (%) |
| 1 | Huyện Châu Thành | 17,3/22 | 78,63 |
| 2 | xã An Hiệp | 15,5/22 | 70,3 |

| | | | |
|----|---------------------|----------|------|
| 3 | xã Tân Nhuận Đông | 17,3/22 | 78,6 |
| 4 | xã Tân Bình | 16,1/22 | 73,1 |
| 5 | Thị trấn Cái Tàu Hạ | 16,9/22 | 77 |
| 6 | xã Tân Phú Trung | 16,7/22 | 76 |
| 7 | xã Phú Long | 17/22 | 77,3 |
| 8 | xã Hòa Tân | 17,7/22 | 80,5 |
| 9 | xã An Khánh | 16/22 | 72,5 |
| 10 | xã An Phú Thuận | 8,50/22 | 72 |
| 11 | xã An Nhơn | 12,50/22 | 77,5 |
| 12 | xã Tân Phú | 15,8/22 | 77,3 |
| 13 | xã Phú Hựu | 15,4/22 | 70,1 |

6.3. Nguyên nhân:

- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử chưa đạt chỉ tiêu 100% theo quy định.

- Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa chưa đạt chỉ tiêu 100% theo quy định.

- Chưa khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.

- Hồ sơ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính có phát sinh nhưng chưa nhiều.

III. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ:

- Thường xuyên theo dõi, cập nhật tiến độ giải quyết thủ tục hành chính để xử lý kịp thời, đúng quy trình và thời gian quy định, hạn chế mức thấp nhất phát sinh hồ sơ quá hạn, trễ hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Tỉnh và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trường hợp để phát sinh hồ sơ quá hạn (trễ hạn) phải gửi **Thư xin lỗi** và đính kèm cùng với kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận, sử dụng kết quả chứng thực điện tử; tăng cường sử dụng lại kết quả chứng thực điện tử từ bản chính, các kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được lưu lại **Kho quản lý dữ liệu điện tử** tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định của Chính phủ tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020, Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ; gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng nhập sai thông tin hồ sơ và không được xóa hồ sơ. *Cổng dịch vụ công quốc gia không tiếp nhận xóa hồ sơ, đồng thời ghi nhận trạng thái hồ sơ bị xóa là quá hạn.* Trường hợp nhập sai thông tin hồ sơ thì thực hiện thao tác *rút hồ sơ* để kết thúc và tạo lại hồ sơ mới.

- Các trường hợp xử lý hồ sơ như: Rút hồ sơ, từ chối giải quyết hồ sơ, bổ sung hồ sơ phải thực hiện đúng quy trình, đầy đủ 02 bước gồm “*Yêu cầu rút hồ sơ, từ chối giải quyết, bổ sung hồ sơ*” và “*Thông báo rút hồ sơ, từ chối giải quyết, bổ sung hồ sơ*”. Thời gian thực hiện xử lý các tình huống trên phải trước thời gian hẹn trả kết quả. Nếu thực hiện không đầy đủ các thao tác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ghi nhận trạng thái quá hạn.

Trên đây là kết quả thực hiện các nhóm tiêu chí thuộc Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện Châu Thành tháng 3 năm 2024./.

Nơi nhận:

- VP UBND Tỉnh (KSTTHC);
- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND Huyện;
- CT, các PCT/UBND Huyện;
- Các phòng chuyên môn Huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- LĐVP, các CVNC;
- Trang Thông tin điện tử Huyện;
- Lưu: VT, NC_(Hậu).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Minh Trung