

Số: /BC-UBND

Sa Đéc, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Sa Đéc tháng 11 năm 2022

Thực hiện Công văn số 47/UBND-KSTTHC ngày 01 tháng 12 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh về công bố kết quả đánh giá Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp tháng 11 năm 2022. Ủy ban nhân dân Thành phố Sa Đéc báo cáo như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ 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 CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG

1. Đối với thành phố Sa Đéc

Theo kết quả thực hiện Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (*Tại địa chỉ <https://quantri.dichvucong.gov.vn>*), thành phố Sa Đéc đạt **37,5/100 điểm** (*Giảm 11,17 điểm*), xếp loại **Yếu**, xếp hạng **05/12** huyện, Thành phố.

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

+ Công khai minh bạch: **0,0/18** điểm;

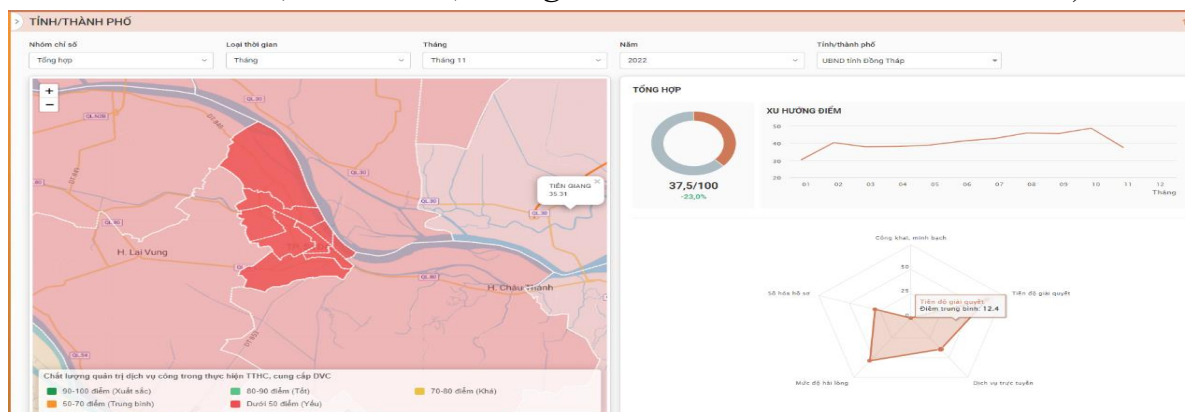
+ Tiến độ giải quyết: **12,3/20** điểm;

+ Dịch vụ công trực tuyến: **6,7/12** điểm;

+ Thanh toán trực tuyến: **2,3/10** điểm;

+ Mức độ hài lòng: **9,7/18** điểm;

+ Số hóa hồ sơ: **5,8/22** điểm (*Chứng thực điện tử bản sao từ bản chính*).



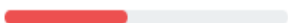




2. Đối với UBND xã, phường

Điểm số cao nhất là **47,34/100** điểm, điểm thấp nhất là **34,75/100** điểm.
Có 9/9 xã, phường **xếp loại Yếu**, cụ thể như sau:

| STT | Đơn vị | Điểm đánh giá | Tăng giảm | Xếp loại |
|-----|--------------------------|---------------|-------------------|----------|
| 01 | UBND xã Tân Khánh Đông | 47,34 | Giảm 13,96 | Yếu |
| 02 | UBND Phường 4 | 46,94 | Giảm 11,84 | Yếu |
| 03 | UBND xã Tân Quy Tây | 43,44 | Giảm 12,38 | Yếu |
| 04 | UBND Phường 1 | 42,36 | Giảm 14,54 | Yếu |
| 05 | UBND phường An Hoà | 41,23 | Giảm 15,78 | Yếu |
| 06 | UBND xã Tân Phú Đông | 40,51 | Giảm 12,30 | Yếu |
| 07 | UBND Phường 2 | 40,17 | Giảm 15,47 | Yếu |
| 08 | UBND phường Tân Quy Đông | 39,56 | Giảm 14,09 | Yếu |
| 09 | UBND Phường 3 | 34,75 | Giảm 15,34 | Yếu |

XẾP HẠNG TỈNH/ THÀNH PHỐ

| Đơn vị | Điểm đánh giá |
|--|---|
| 1. UBND Xã Tân Khánh Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 47,34 ▼13,96  |
| 2. UBND Phường 4 - Tỉnh Đồng Tháp | 46,94 ▼11,84  |
| 3. UBND Xã Tân Quy Tây - Tỉnh Đồng Tháp | 43,44 ▼12,38  |
| 4. UBND Phường 1 - Tỉnh Đồng Tháp | 42,36 ▼14,54  |
| 5. UBND Phường An Hoà - Tỉnh Đồng Tháp | 41,23 ▼15,78  |
| 6. UBND Xã Tân Phú Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 40,51 ▼12,30  |
| 7. UBND Phường 2 - Tỉnh Đồng Tháp | 40,17 ▼15,47  |
| 8. UBND Phường Tân Quy Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 39,56 ▼14,09  |
| 9. UBND Phường 3 - Tỉnh Đồng Tháp | 34,75 ▼15,34  |

II. NHÓM CHỈ SỐ THÀNH PHẦN CỦA BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG

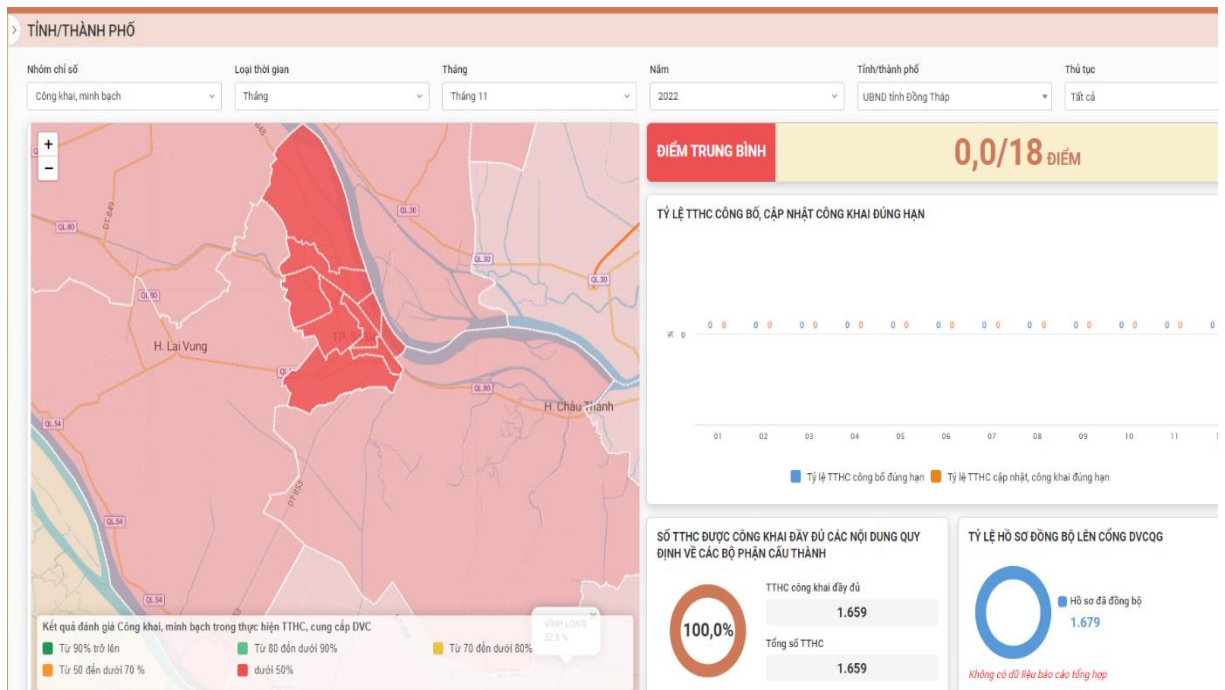
1. Chỉ số Công khai minh bạch gồm:

1.1. Kết quả đối chiếu với Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Tỷ lệ thủ tục hành chính (TTHC) công bố đúng hạn;
- Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn;
- Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ nội dung quy định về các bộ phận tạo thành TTHC;

- Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ về Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Kết quả thể hiện có số điểm là **00/18 điểm**.



Hình 1: Điểm công khai minh bạch

1.2. Nguyên nhân

Việc thực hiện thống kê báo cáo trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong tháng 11/2022 chỉ có **0/18** điểm (do trong tháng 11/2022 không có TTHC được công bố). Đồng thời, qua đối chiếu số liệu cả năm 2022 thì chỉ số công khai, minh bạch của thành phố Sa Đéc đạt **14,1/18** điểm.

2. Chỉ số tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC gồm:

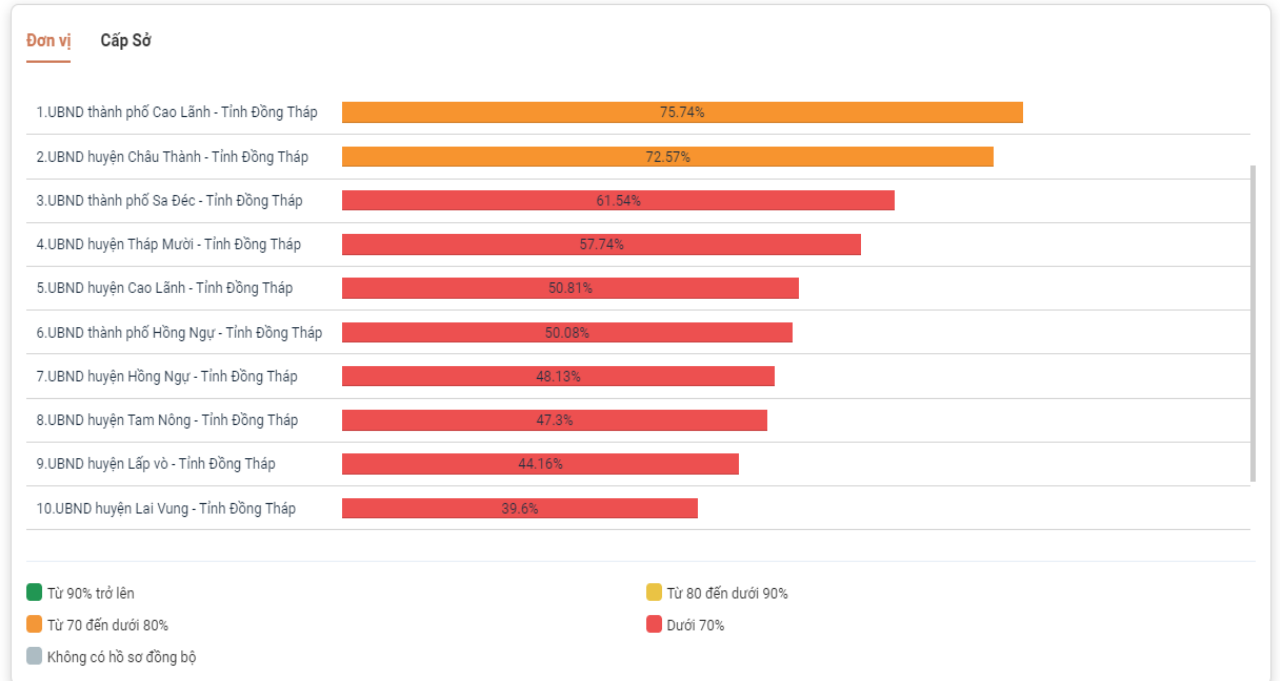
- Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn;
- Thời gian giải quyết TTHC trung bình theo từng TTHC.

2.1 Kết quả đạt được trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Điểm được tính theo tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn của Bộ phận Một cửa Thành phố và Bộ phận Một cửa xã, phường trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp và đồng bộ về Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Thành phố Sa Đéc đạt tỷ lệ **61,54% hồ sơ đúng hạn**, đạt **10,6/20 điểm**, xếp hạng **03/12** huyện, thành phố.

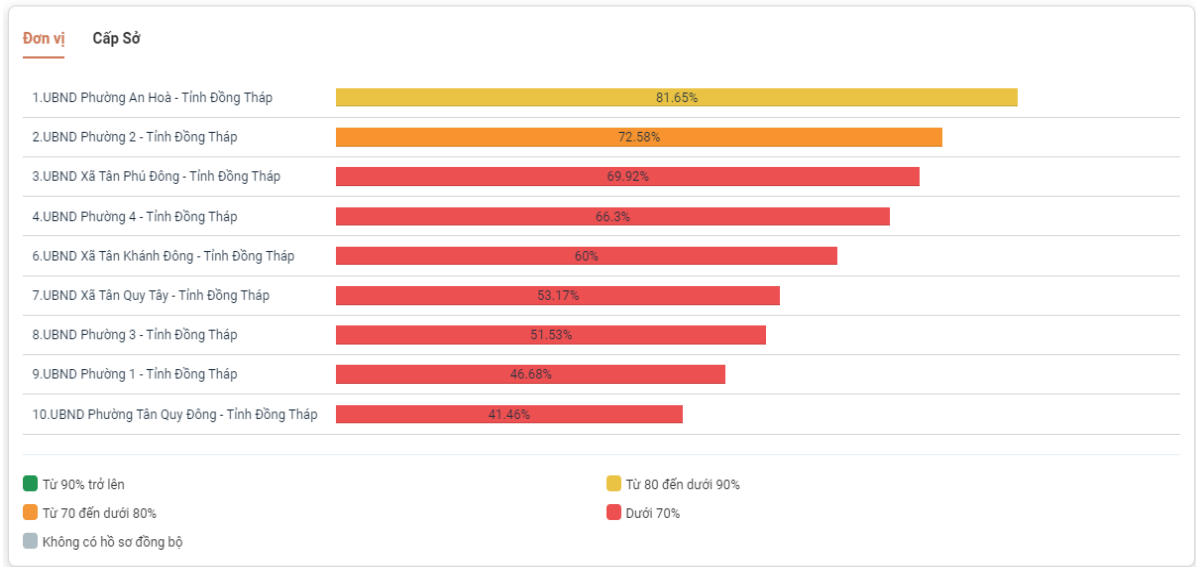
TÌNH HÌNH KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ TTHC



- UBND các xã, phường đạt kết quả:

| STT | Đơn vị | Tỷ lệ đúng hạn | Điểm đạt được |
|-----|--------------------------|----------------|---------------|
| 01 | UBND Phường An Hoà | 81,65 | 16,3/20 |
| 02 | UBND Phường 2 | 72,58 | 14,5/20 |
| 03 | UBND Xã Tân Phú Đông | 69,92 | 13,8/20 |
| 04 | UBND Phường 4 | 66,3 | 13,3/20 |
| 05 | UBND Xã Tân Khánh Đông | 60 | 12/20 |
| 06 | UBND Xã Tân Quy Tây | 53,17 | 10,7/20 |
| 07 | UBND Phường 3 | 51.53 | 10,4/20 |
| 08 | UBND Phường 1 | 46,68 | 9,5/20 |
| 09 | UBND Phường Tân Quy Đông | 41,46 | 7,9/20 |

TÌNH HÌNH KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ TTHC



- Đối chiếu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thể hiện thành phố Sa Đéc có tổng số hồ sơ xử lý quá hạn trong tháng 11 năm 2022 có **1.064** hồ sơ quá hạn. Tuy nhiên qua kiểm, đếm số hồ sơ quá hạn có phát sinh trong tháng 11 năm 2022 (*Phần nội dung trong danh sách hồ sơ*) được thể hiện là **44** hồ sơ TTHC.

THỐNG KÊ HỒ SƠ XỬ LÝ QUÁ HẠN THEO CƠ QUAN / ĐƠN VỊ

UBND thành phố Sa Đéc - Tỉnh Đồng Tháp

| STT | Tên cơ quan/đơn vị | Mã định danh | Tổng số hồ xử lý quá hạn | Danh sách hồ sơ |
|-----|---|---------------|--------------------------|-----------------|
| 1 | UBND Phường 1 - Tỉnh Đồng Tháp | 000.21.36.H20 | 213 | |
| 2 | UBND thành phố Sa Đéc - Tỉnh Đồng Tháp | 000.00.36.H20 | 157 | |
| 3 | UBND Phường 3 - Tỉnh Đồng Tháp | 000.23.36.H20 | 127 | |
| 4 | UBND Phường Tân Quy Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 000.26.36.H20 | 120 | |
| 5 | UBND Phường 2 - Tỉnh Đồng Tháp | 000.22.36.H20 | 117 | |
| 6 | UBND Xã Tân Phú Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 000.28.36.H20 | 108 | |
| 7 | UBND Xã Tân Khánh Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 000.27.36.H20 | 90 | |
| 8 | UBND Xã Tân Quy Tây - Tỉnh Đồng Tháp | 000.29.36.H20 | 57 | |
| 9 | UBND Phường An Hoà - Tỉnh Đồng Tháp | 000.25.36.H20 | 49 | |
| 10 | UBND Phường 4 - Tỉnh Đồng Tháp | 000.24.36.H20 | 26 | |

Hiện 10 trong 10 đơn vị

<< < 1 > >>

Số đơn vị trong 1 trang

10 v

2.2 Nguyên nhân

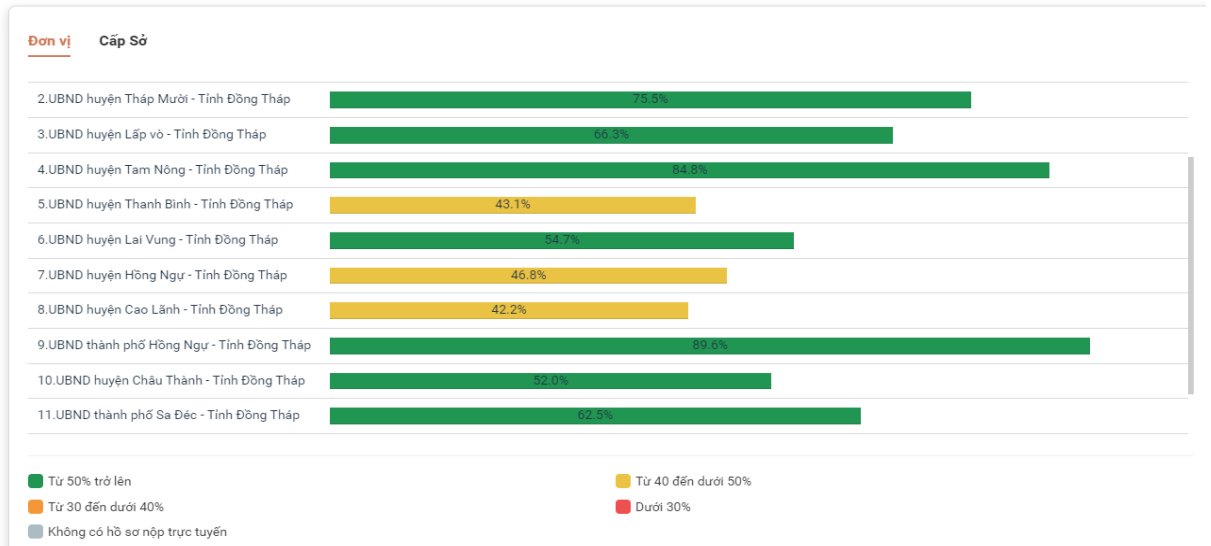
Số lượng hồ sơ TTHC thống kê trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại mục xem hồ sơ quá hạn đang xử lý, hiện tại chưa tách ra theo từng tháng, quý, năm cụ thể, mà được thống kê cộng dồn từ năm 2021 đến nay, nên việc theo dõi, tra cứu hồ sơ cũng gặp một phần khó khăn.

3. Chỉ số Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

3.1 Kết quả đạt được trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

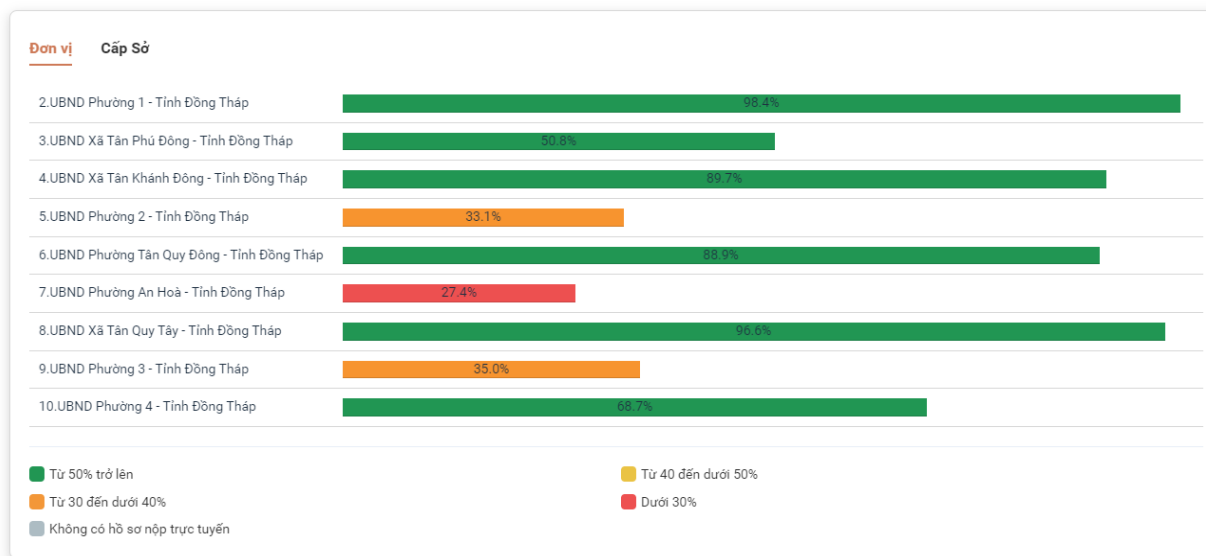
- Thành phố Sa Đéc đạt tỷ lệ **62,5%** hồ sơ nộp trực tuyến, đạt **6,7/12 điểm**, xếp hạng **06/12** huyện, thành phố.

TỶ LỆ HỒ SƠ NỘP TRỰC TUYẾN



- Đối với các xã, phường nhìn chung số hồ sơ TTHC trực tuyến cũng đã trên **50%** so với chỉ tiêu đề ra, chỉ còn lại 3 đơn vị chưa đạt yêu cầu là UBND Phường 2, Phường 3 và Phường An Hoà.

TỶ LỆ HỒ SƠ NỘP TRỰC TUYẾN



3.2 Nguyên nhân

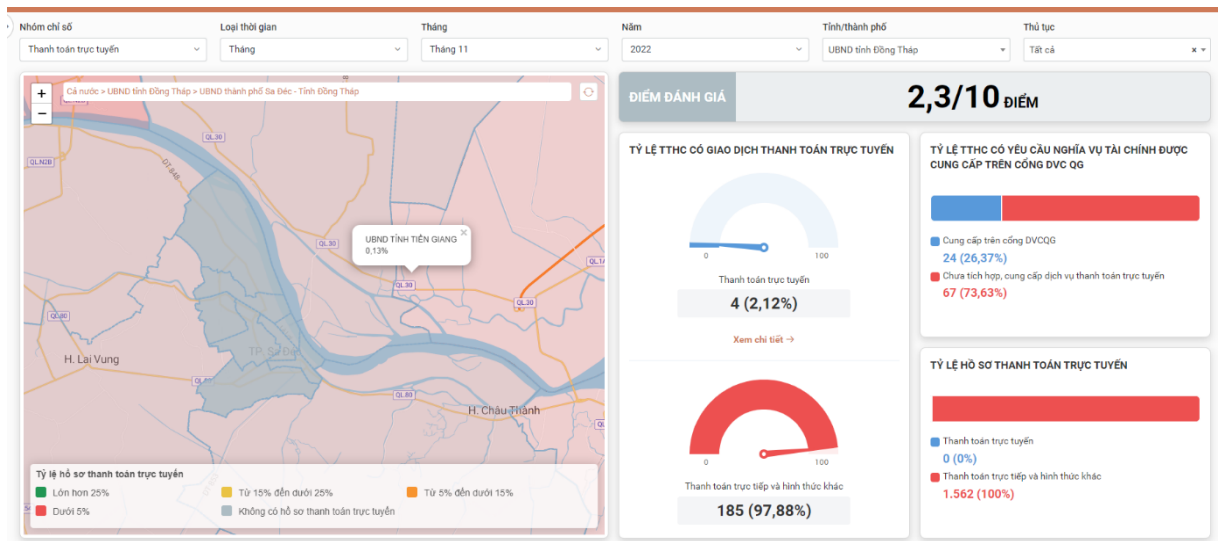
Công tác tuyên truyền nhằm tạo sự nhận thức về lợi ích của người dân khi sử dụng Dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế, chưa thực sự huy động các cá nhân, tổ chức tham gia nên một số đơn vị chưa đạt được chỉ tiêu theo yêu cầu đề ra.

4. Chỉ số Thanh toán trực tuyến

4.1. Nhóm các tiêu chí gồm

- Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến;
- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến.

Hiện tại trên địa bàn thành phố Sa Đéc chưa có phát sinh hồ sơ TTHC thanh toán trực tuyến.



4.2. Nguyên nhân

Việc tuyên truyền, vận động người dân thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến chưa hiệu quả; đồng thời, nhân viên Bru điện tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố thường xuyên thay đổi và công chức tại Bộ phận một cửa xã, phường cũng thường xuyên luân chuyển nên việc tuyên truyền, vận động người dân thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến trong thời gian qua chưa hiệu quả.

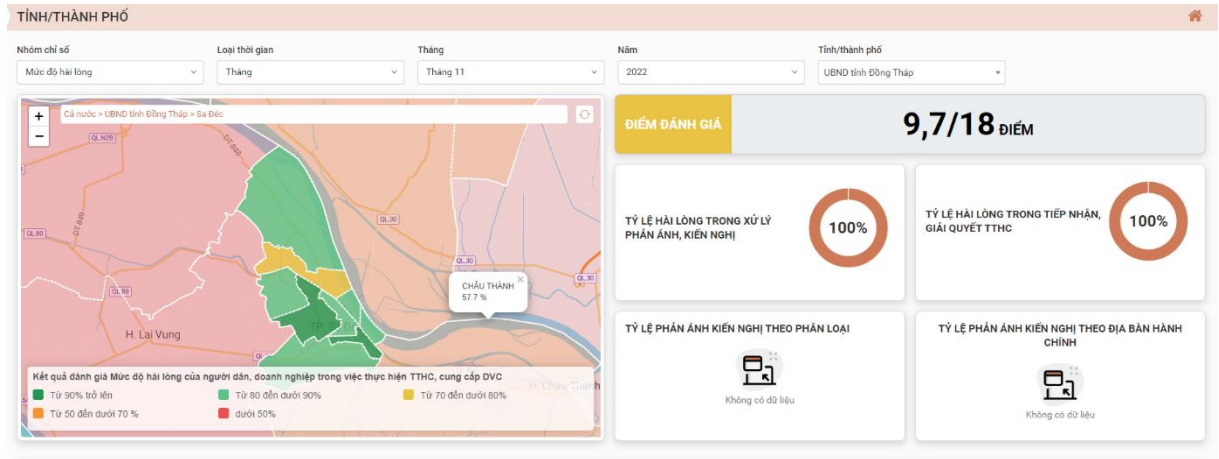
5. Chỉ số về mức độ hài lòng

5.1. Nhóm các tiêu chí gồm:

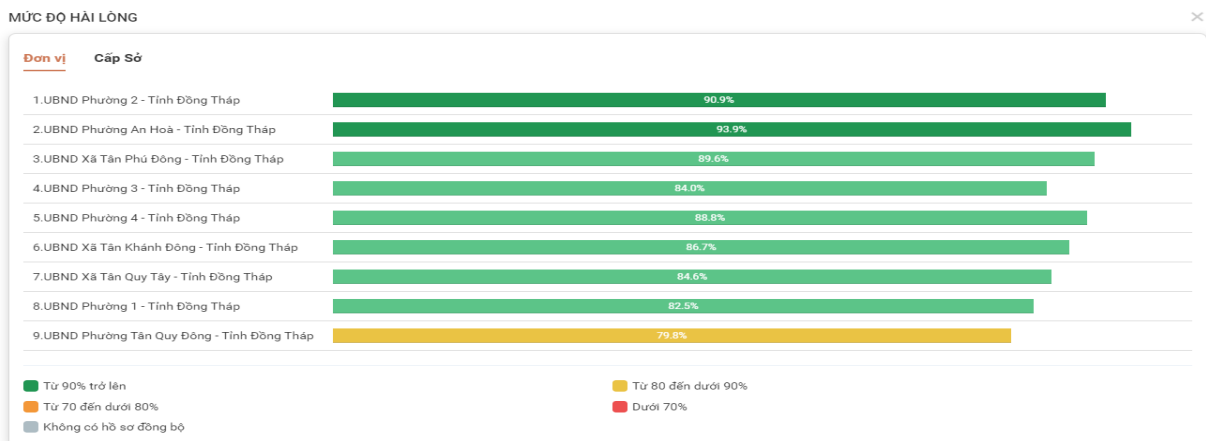
- Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị;
- Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC.
- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị theo phân loại;
- Tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị theo địa bàn hành chính.

5.2 Kết quả đạt được trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Mức độ hài lòng của người dân tại thành phố Sa Đéc đạt tỷ lệ **53,9%**, đạt **9,7/18 điểm**; tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn đạt tỷ lệ **100%**.



- Đối với mức độ hài lòng của người dân tại các xã, phường có 02 đơn vị đạt **90%** trở lên đạt xuất sắc, 06 đơn vị đạt **80%** trở lên đạt khá và 01 đơn vị tốt.



5.3. Nguyên nhân

Qua đánh giá khảo sát mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với Thành phố Sa Đéc đạt không cao, tỷ lệ chỉ chiếm 53,9% (người dân không hài lòng đa số thuộc lĩnh vực đất đai). Bên cạnh đó, hồ sơ tiếp nhận tại Một cửa Thành phố liên quan đến đất đai rất nhiều mà đa số là thuộc thẩm quyền của cấp Tỉnh nhưng trong quá trình giải quyết hồ sơ quá hạn, trễ hạn thì người dân trực tiếp đánh giá mức độ hài lòng tại Thành phố. Vì vậy, chưa đảm bảo phản ánh thật sự mức độ hài lòng của các cá nhân, tổ chức đối với giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Thành phố.

6. Chỉ số về số hóa hồ sơ

6.1. Nhóm các tiêu chí gồm

- Tỷ lệ hồ sơ kết quả điện tử;
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC;
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa;

- Số lượng tài khoản cổng dịch vụ công quốc gia được xác thực với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

- Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính;

- Số liệu cung cấp dịch vụ chứng thực điện tử bản sao từ bản chính.

6.2. Kết quả đạt được trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Thành phố Sa Đéc trong tháng 11 năm 2022 có phát sinh **35 hồ sơ** chứng thực điện tử bản sao từ bản chính đạt tại **05** đơn vị, đạt **6,4/22 điểm**, xếp hạng **06/12** huyện, thành phố.

SỐ LIỆU CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỨNG THỰC ĐIỆN TỬ BẢN SAO TỪ BẢN CHÍNH

| Đơn vị | Đã triển khai | Số lượng hồ sơ hoàn thành |
|---|---------------|---------------------------|
| 1. UBND thành phố Hồng Ngự - Tỉnh Đồng Tháp | 8/8 | 208 |
| 2. UBND huyện Tam Nông - Tỉnh Đồng Tháp | 11/13 | 503 |
| 3. UBND huyện Tân Hồng - Tỉnh Đồng Tháp | 8/10 | 21 |
| 4. UBND huyện Châu Thành - Tỉnh Đồng Tháp | 9/13 | 53 |
| 5. UBND thành phố Cao Lãnh - Tỉnh Đồng Tháp | 11/16 | 276 |
| 6. UBND thành phố Sa Đéc - Tỉnh Đồng Tháp | 5/10 | 35 |
| 7. UBND huyện Tháp Mười - Tỉnh Đồng Tháp | 6/13 | 734 |
| 8. UBND huyện Lấp vò - Tỉnh Đồng Tháp | 5/14 | 11 |
| 9. UBND huyện Thanh Bình - Tỉnh Đồng Tháp | 4/14 | 15 |
| 10. UBND huyện Cao Lãnh - Tỉnh Đồng Tháp | 5/19 | 11 |

- Đối với các xã, phường trong tháng 11 năm 2022 có **4/9** đơn vị có phát sinh hồ sơ TTHC chứng thực điện tử bản sao từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia gồm: UBND Phường 1, UBND Phường 4, UBND xã Tân Quy Tây, UBND xã Tân Khánh Đông.

SỐ LIỆU CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỨNG THỰC ĐIỆN TỬ BẢN SAO TỪ BẢN CHÍNH

| Đơn vị | Đã triển khai | Số lượng hồ sơ hoàn thành |
|--|---------------|---------------------------|
| 1. UBND Phường 1 - Tỉnh Đồng Tháp | 1/1 | 1 |
| 2. UBND Xã Tân Quy Tây - Tỉnh Đồng Tháp | 1/1 | 1 |
| 3. UBND Phường 4 - Tỉnh Đồng Tháp | 1/1 | 21 |
| 4. UBND Xã Tân Khánh Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 1/1 | 1 |
| 5. UBND Phường An Hoà - Tỉnh Đồng Tháp | 0/1 | 0 |
| 6. UBND Xã Tân Phú Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 0/1 | 0 |
| 7. UBND Phường 3 - Tỉnh Đồng Tháp | 0/1 | 0 |
| 8. UBND Phường Tân Quy Đông - Tỉnh Đồng Tháp | 0/1 | 0 |
| 9. UBND Phường 2 - Tỉnh Đồng Tháp | 0/1 | 0 |

6.3. Nguyên nhân

Trong quá trình thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, các ngành và UBND các xã, phường chưa có sự tập trung quyết liệt trong việc triển khai thực hiện. Hiện nay do nhu cầu các giao dịch của người dân, doanh nghiệp nộp chứng thực bản sao trực tiếp; vì vậy, bản sao điện tử từ bản chính chưa nhiều và phần lớn người dân chưa có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, cũng như chưa thấy rõ lợi ích của việc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính để chủ động yêu cầu thực hiện chứng thực bản sao điện tử.

III. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC, NÂNG CAO CÁC CHỈ SỐ

1. Chỉ số Tiến độ giải quyết

UBND Thành phố chỉ đạo các ngành Thành phố, UBND các xã, phường quán triệt đến tất cả cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên theo dõi, cập nhật tiến độ, luân chuyển kịp thời hồ sơ TTHC (*Không để hồ sơ TTHC quá hạn trong quy trình giải quyết nội bộ*) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp. Đồng thời, hạn chế các trường hợp hồ sơ TTHC yêu cầu bổ sung, xin rút hồ sơ, không đủ điều kiện giải quyết hồ sơ, từ chối giải quyết, quá hạn, hoàn thành trễ hạn.

2. Chỉ số cung cấp dịch vụ công trực tuyến

UBND Thành phố đã chỉ đạo các ngành chuyên môn Thành phố hỗ trợ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố, Bộ phận Một cửa các xã, phường tăng cường công tác tuyên truyền về tiếp nhận và giải quyết TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ Bru chính công ích cho tổ chức, công dân để nâng cao số lượng thực hiện TTHC và dịch vụ Bru chính công ích đạt chỉ tiêu theo quy định.

3. Chỉ số thanh toán trực tuyến

Chỉ đạo Phòng Văn hoá-Thông tin Thành phố phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Thành phố, UBND các xã, phường thực hiện thanh toán thu phí, lệ phí trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia. Đồng thời, tuyên truyền, vận động, hỗ trợ công dân thanh toán phí, lệ phí khi thực hiện TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và đề nghị Tỉnh tổ chức tập huấn cụ thể về thanh toán trực tuyến cho cán bộ, công chức thực hiện hiệu quả hơn trong thời gian tới.

4. Chỉ số về mức độ hài lòng

Yêu cầu các ngành Thành phố, UBND các xã, phường quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt niềm yết tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính và việc giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo ngày càng nhanh chóng và hiệu quả, đáp ứng tốt yêu cầu của mọi tổ chức và công dân trên địa bàn Thành phố.

5. Chỉ số về số hóa hồ sơ

- Tiếp tục chỉ đạo các ngành Thành phố, UBND các xã, phường nghiêm túc triển khai, thực hiện số hoá hồ sơ, chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đồng thời, tuyên truyền, phổ biến tới người dân về lợi ích mang lại của chứng thực bản sao điện tử từ bản chính có thể sử dụng nhiều lần, nộp cho nhiều bộ hồ sơ trực tuyến khác nhau, tiết kiệm chi phí nhiều hơn so với chứng thực bản sao trực tiếp.

- Khẩn trương rà soát, trang bị đảm bảo các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết để triển khai có hiệu quả dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính (*Hạ tầng mạng, chứng thư số, máy scan,...*).

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Đề nghị quy định nộp bản sao điện tử trong thành phần hồ sơ nộp trực tuyến ở các cấp, các ngành, lĩnh vực để phát sinh nhu cầu thực hiện. Đồng thời, đẩy mạnh hoạt động chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trở nên thông dụng, phổ biến.

- Yêu cầu sở, ngành chuyên môn tỉnh Đồng Tháp, tiếp tục hỗ trợ Thành phố trong quá trình thực hiện về nghiệp vụ, kỹ thuật trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC trên phần Một cửa điện tử cũng như trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trên đây là Báo cáo kết quả đánh giá Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Sa Đéc tháng 11 năm 2022./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh (b/c);
- Văn phòng UBND Tỉnh;
- T/T HĐND, UBND TP;
- CT, P.CT UBND TP;
- Các ngành Thành phố;
- UBND các xã, phường;
- Lãnh đạo VP HĐND và UBND TP;
- Lưu: VT + NC, Cường.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Hon

