

Số: /BC-UBND

Lấp Vò, ngày tháng 02 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn huyện Lấp Vò tháng 01 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 Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công (gọi tắt là *Biểu đồ 766*) trên địa bàn huyện tháng 01 năm 2024 như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP:

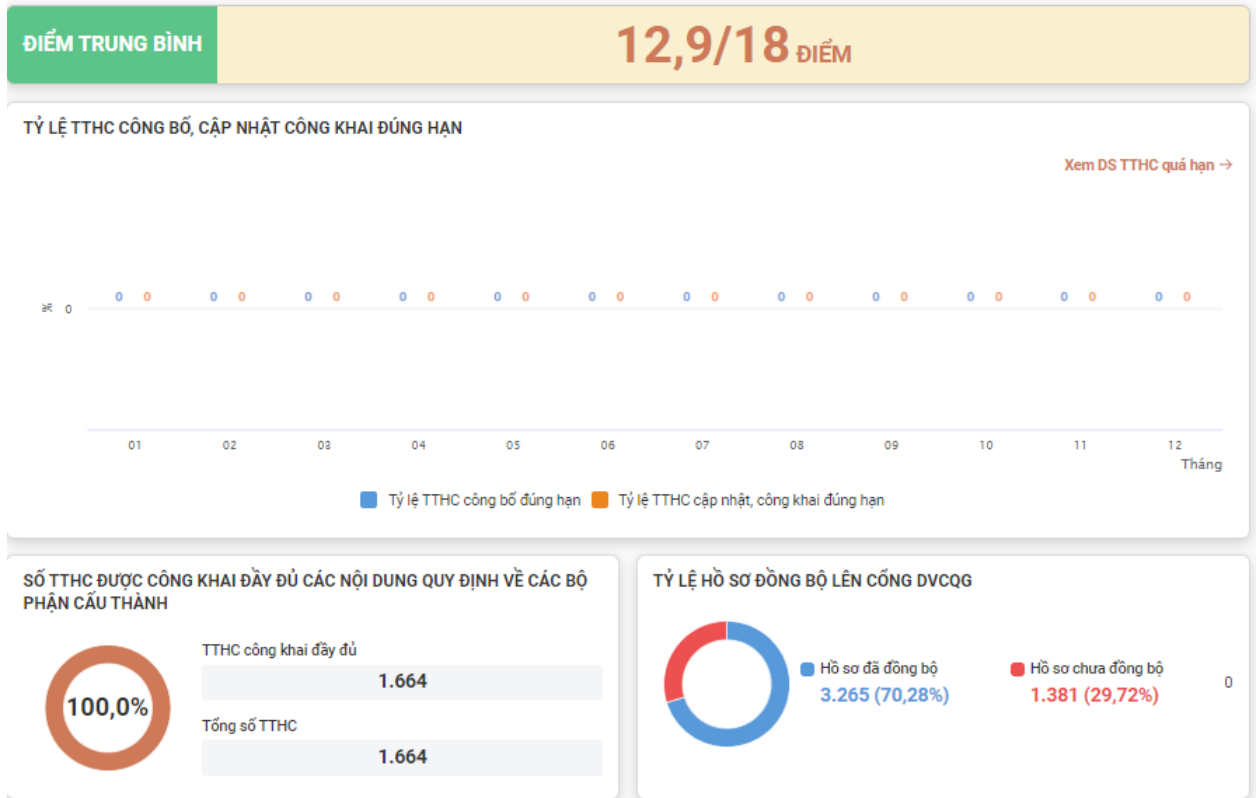
1. Đối với huyện Lấp Vò:

- Theo kết quả thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân doanh nghiệp trên Công Dịch vụ công quốc gia (Địa chỉ <https://quantri.dichvucong.gov.vn>), tháng 01 năm 2024 huyện Lấp Vò đạt **82,07/100 điểm** (giảm 1,63 điểm), xếp hạng 08/12 huyện, thành phố, cụ thể như sau:

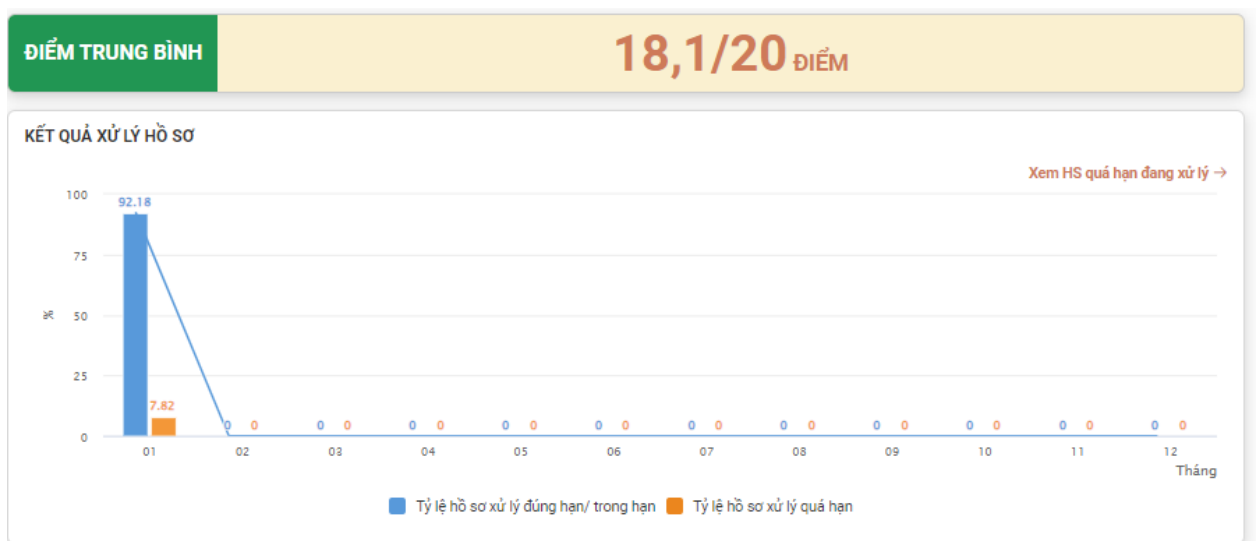
- Chi tiết các tiêu chí và số điểm đạt được như sau:

STT	Nhóm chỉ số thành phần	Điểm tối đa	Tháng 01 năm 2024	
			Điểm	Tỷ lệ (%)
1	Công khai, minh bạch	18	12,9	71,8
2	Tiến độ, kết quả giải quyết	20	18,1	91,99
3	Dịch vụ công trực tuyến	12	7,2	72,9
4	Thanh toán trực tuyến	10	8,8	68,14
5	Mức độ hài lòng	18	18	100
6	Số hóa hồ sơ	22	17	77,2

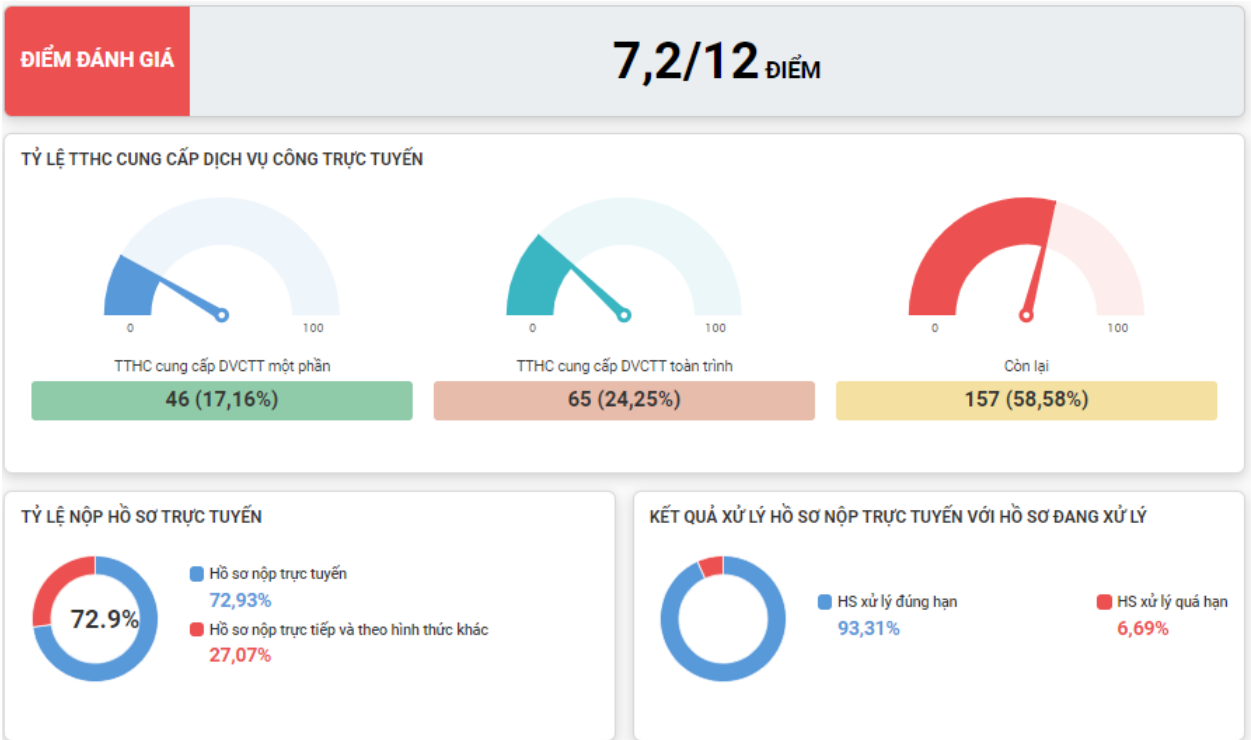
Cụ thể qua Biểu đồ 766 thể hiện từng Nhóm chỉ số:



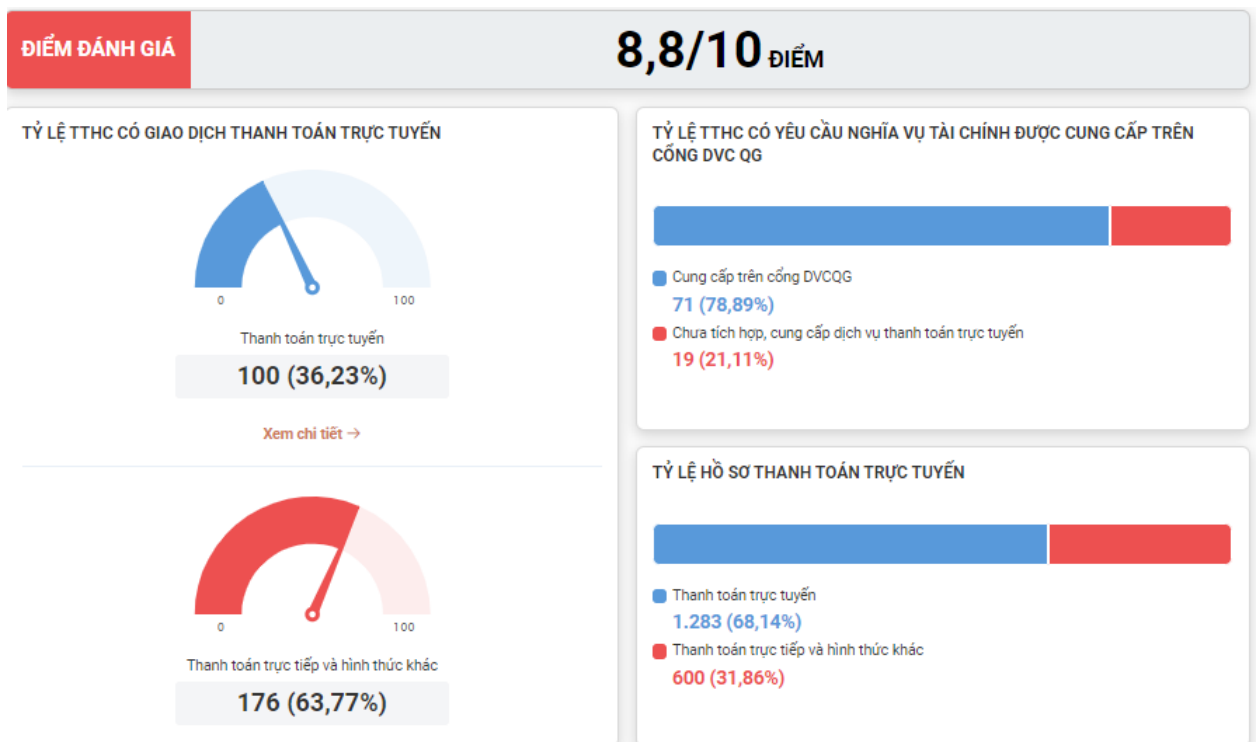
1. Nhóm chỉ số. Công khai, minh bạch



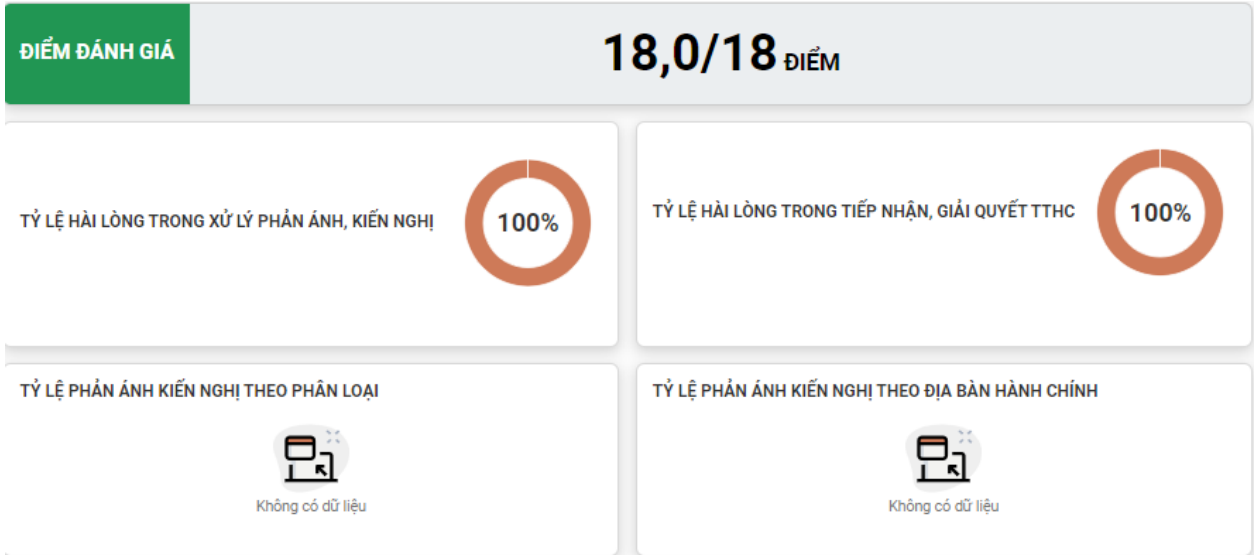
2. Nhóm chỉ số. Tiến độ, kết quả giải quyết



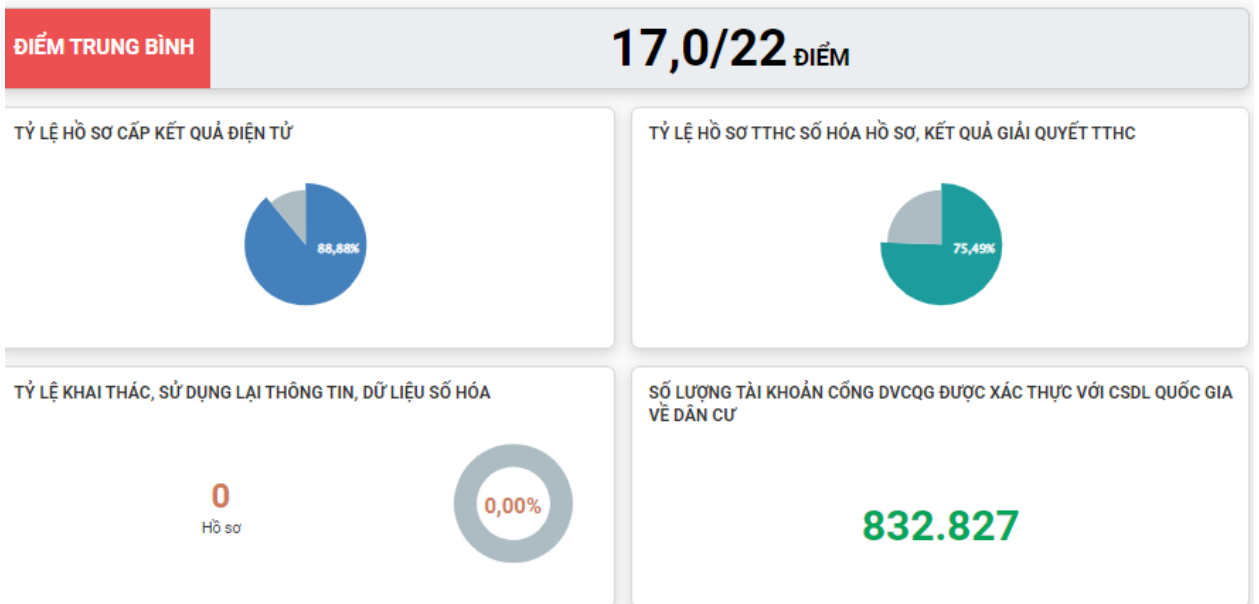
3. Nhóm chỉ số. Dịch vụ công trực tuyến



4. Nhóm chỉ số. Thanh toán trực tuyến



5. Nhóm chỉ số. Mức độ hài lòng



6. Nhóm chỉ số. Số hóa hồ sơ

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

Điểm số cao nhất là **90,13/100 điểm**, điểm thấp nhất là **65,56/100 điểm**, được xếp loại gồm: 01 xã xếp loại “Xuất sắc”; 07 xã, 01 thị trấn xếp loại “Tốt”; 03 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 Tháng 01 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 Vĩnh Thạnh	90,13	18/18	20/20	7,2/12	8,8/10	18/18	17,9/22

2	Xã Mỹ An Hưng B	88,34	18/18	19,2/20	7,2/12	8,8/10	18/18	17,3/22
3	Xã Long Hưng A	87,88	17,2/18	19,9/20	7,2/12	8,8/10	18/18	17,9/22
4	Xã Định Yên	84,4	18/18	18,7/20	7,2/12	8,8/10	18/18	14,2/22
5	Xã Long Hưng B	84,03	13,3/18	18,1/20	7,2/12	8,8/10	18/18	16,9/22
6	Xã Hội An Đông	83,96	13,3/18	20/20	7,2/12	8,8/10	18/18	17,4/22
7	Xã Mỹ An Hưng A	83,01	16,2/18	17,2/20	7,2/12	8,8/10	17,7/18	16,5/22
8	Xã Định An	81,41	13,3/18	18,2/20	7,2/12	8,8/10	18/18	16,2/22
9	Thị trấn Lấp Vò	80,78	11,3/18	19,1/20	7,2/12	8,8/10	18/18	16,6/22
10	Xã Bình Thạnh Trung	79,85	12,3/18	18,3/20	7,2/12	8,8/10	18/18	16,4/22
11	Xã Tân Khánh Trung	79,49	12,9/18	16,5/20	7,2/12	8,8/10	17,5/18	16,6/22
12	Xã Tân Mỹ	72,7	8,5/18	18,3/20	7,2/12	8,8/10	18/18	14,1/22
13	Xã Bình Thành	65,56	5,8/18	5,3/20	7,2/12	8,8/10	17,1/18	15,3/22

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 Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1.2. Kết quả đánh giá:

STT	Đơn vị	Tháng 01 năm 2024	
		Điểm	Tỷ lệ (%)
1	Xã Vĩnh Thạnh	18/18	100
2	Xã Mỹ An Hưng B	18/18	100
3	Xã Long Hưng A	17,2/18	95,5

4	Xã Định Yên	18/18	100
5	Xã Long Hưng B	13,3/18	74,2
6	Xã Hội An Đông	13,3/18	73,8
7	Xã Mỹ An Hưng A	16,2/18	89,8
8	Xã Định An	13,3/18	74
9	Thị trấn Lấp Vò	11,3/18	62,6
10	Xã Bình Thạnh Trung	12,3/18	68,5
11	Xã Tân Khánh Trung	12,9/18	71,8
12	Xã Tân Mỹ	8,5/18	47,3
13	Xã Bình Thành	5,8/18	32,4
14	Huyện Lấp Vò	12,9/18	71,8

1.3. Nguyên nhân:

- Thực hiện đồng bộ hồ sơ thủ tục hành chính lên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa đầy đủ.

- Số liệu báo cáo trên hệ thống báo cáo quốc gia chưa thống nhất với số liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 01, tổng số hồ sơ trễ hạn thể hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh là **20 hồ sơ** (cấp huyện 16 hồ sơ, cấp xã 04 hồ sơ). Tuy nhiên, tổng số hồ sơ quá hạn thể hiện trên Cổng dịch vụ công Quốc gia là **68 hồ sơ**, cụ thể:

ST T	Đơn vị	Điểm	Tỷ lệ (%)	HS trễ hạn trên HTTT giải quyết TTHC tỉnh	HS quá hạn trên cổng DVCQG	
					Hoàn thành quá hạn	Đang xử lý quá hạn
1	Một cửa huyện	-	-	16	45	10
2	Xã Vĩnh Thạnh	20/20	100	0	1	0
3	Xã Mỹ An Hưng B	19,2/20	95,67	0	4	7
4	Xã Long Hưng A	19,9/20	100	0	0	0

5	Xã Định Yên	18,7/20	93,67	0	18	1
6	Xã Long Hưng B	18,1/20	90,83	0	18	3
7	Xã Hội An Đông	20/20	100	0	0	0
8	Xã Mỹ An Hưng A	17,2/20	86,86	1	18	0
9	Xã Định An	18,2/20	91,6	0	19	2
10	Thị trấn Lấp Vò	19,1/20	95,61	0	11	3
11	Xã Bình Thạnh Trung	18,3/20	92,05	0	10	9
12	Xã Tân Khánh Trung	16,5/20	82,52	0	37	17
13	Xã Tân Mỹ	18,3/20	93,52	2	5	2
14	Xã Bình Thành	5,3/20	77,04	1	42	3
15	Phòng Tài chính – Kế hoạch	-	-	-	-	11
Tổng				20	223	68

2.3. Nguyên nhân:

- Để 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*).

- Các hồ sơ đang xử lý quá hạn trên Cổng Dịch vụ công quốc gia dù huyện đã tổng hợp, đề nghị Sở Thông tin truyền thông hỗ trợ đồng bộ hàng tuần, nhưng vẫn bị ghi nhận và trừ điểm.

3. Chỉ số cấp dịch vụ 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 01 năm 2024	
		Điểm	Tỷ lệ (%)
1	Xã Vĩnh Thạnh	7,2/12	85
2	Xã Mỹ An Hưng B	7,2/12	90,5
3	Xã Long Hưng A	7,2/12	96,9

4	Xã Định Yên	7,2/12	49
5	Xã Long Hưng B	7,2/12	82,3
6	Xã Hội An Đông	7,2/12	76,9
7	Xã Mỹ An Hưng A	7,2/12	76,3
8	Xã Định An	7,2/12	65,3
9	Thị trấn Lấp Vò	7,2/12	77,3
10	Xã Bình Thạnh Trung	7,2/12	81,5
11	Xã Tân Khánh Trung	7,2/12	75,7
12	Xã Tân Mỹ	7,2/12	73,4
13	Xã Bình Thành	7,2/12	70,6
14	Huyện Lấp Vò	7,2/12	72,9

3.3. Nguyên nhân:

- Thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến đạt tỷ lệ thấp: Dịch vụ công trực tuyến một phần cung cấp được 46 thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 18,7%; toàn trình cung cấp 67 thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 27,24% chưa cung cấp theo quy định (*Nội dung này thuộc thẩm quyền cấp tỉnh*).

- 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. Trong tháng 01, trên địa bàn huyện được 02 xã có DVC trực tuyến đạt trên 90% gồm xã Mỹ An Hưng B và xã Long Hưng A.

- Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến đạt chỉ tiêu. Tuy nhiên đối với xã Định Yên thực hiện Dịch vụ công trực tuyến được ghi nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh 173/187, đạt 92,51% nhưng trên Biểu đồ 766 **ghi nhận 49%** chưa tìm được nguyên nhân.

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 01 năm 2024	
		Điểm	Tỷ lệ (%)
1	Xã Vĩnh Thạnh	8,8/10	79,89

2	Xã Mỹ An Hưng B	8,8/10	80,43
3	Xã Long Hưng A	8,8/10	65,03
4	Xã Định Yên	8,8/10	67,72
5	Xã Long Hưng B	8,8/10	65,03
6	Xã Hội An Đông	8,8/10	96,97
7	Xã Mỹ An Hưng A	8,8/10	71,28
8	Xã Định An	8,8/10	72,57
9	Thị trấn Lấp Vò	8,8/10	71,35
10	Xã Bình Thạnh Trung	8,8/10	59,41
11	Xã Tân Khánh Trung	8,8/10	78,05
12	Xã Tân Mỹ	8,8/10	71,26
13	Xã Bình Thành	8,8/10	65,6
14	Huyện Lấp Vò	8,8/10	68,14

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 chưa đạt chỉ tiêu 30%.

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	Tháng 01 năm 2024	
		Điểm	Tỷ lệ (%)
1	Xã Vĩnh Thạnh	18/18	100
2	Xã Mỹ An Hưng B	18/18	100

3	Xã Long Hưng A	18/18	100
4	Xã Định Yên	18/18	100
5	Xã Long Hưng B	18/18	100
6	Xã Hội An Đông	18/18	100
7	Xã Mỹ An Hưng A	17,7/18	98,4
8	Xã Định An	18/18	100
9	Thị trấn Lấp Vò	18/18	100
10	Xã Bình Thạnh Trung	18/18	100
11	Xã Tân Khánh Trung	17,5/18	97,2
12	Xã Tân Mỹ	18/18	100
13	Xã Bình Thành	17,1/18	95,1
14	Huyện Lấp Vò	18/18	100

5.3. Nguyên nhân:

Phát sinh nhiều hồ sơ quá hạn so với tổng số thủ tục hành chính giải quyết (liên quan đến nhóm tiêu chí số 2).

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	Tháng 01 năm 2024	
		Điểm	Tỷ lệ (%)
1	Xã Vĩnh Thạnh	17,9/22	81,4
2	Xã Mỹ An Hưng B	17,3/22	77,2
3	Xã Long Hưng A	17,9/22	81,5

4	Xã Định Yên	14,2/22	64,5
5	Xã Long Hưng B	16,9/22	77
6	Xã Hội An Đông	17,4/22	79,1
7	Xã Mỹ An Hưng A	16,5/22	75
8	Xã Định An	16,2/22	73,5
9	Thị trấn Lấp Vò	16,6/22	75,5
10	Xã Bình Thạnh Trung	16,4/22	74,4
11	Xã Tân Khánh Trung	16,6/22	75,5
12	Xã Tân Mỹ	14,1/22	63,5
13	Xã Bình Thành	15,3/22	69,5
14	Huyện Lấp Vò	17/22	77,2

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 NHÓM 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.

- Hạn chế 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.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

1. Nhóm Chỉ số Công khai, minh bạch: Đề xuất Văn phòng UBND Tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông hỗ trợ cập nhật, công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp Huyện, cấp Xã và đồng bộ hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh (phần mềm Một cửa) lên Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công.

2. Nhóm Chỉ số Tiến độ giải quyết: Hàng tuần, UBND huyện Lập Vò có tổng hợp danh sách hồ sơ quá hạn trên Dịch vụ công quốc gia (Biểu đồ 766) rất mong Văn phòng UBND Tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông tạo điều kiện hỗ trợ đồng bộ các hồ sơ quá hạn trên Dịch vụ công quốc gia.

3. Nhóm Chỉ số Dịch vụ trực tuyến: Đề nghị Văn phòng UBND Tỉnh hướng dẫn chuyên môn thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và trả kết quả giải quyết TTHC để được ghi nhận và tính là hồ sơ trực tuyến. Hiện tại, UBND huyện Lập Vò theo dõi kết quả giải quyết TTHC trực tuyến thì kết quả 1.936/2.228 đạt 86,89% nhưng trên DVC quốc gia ghi nhận **72,9%**.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn huyện Lập Vò tháng 01 năm 2024./.

Nơi nhận:

- UBND Tỉnh (báo cáo);
- Văn phòng UBND Tỉnh;
- CT, các PCT/UBND Huyện;
- Các Phòng chuyên môn Huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- LDVP+CV(Hoa);
- Trang Thông tin điện tử Huyện;
- Lưu: VT, H.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Nhanh