

Số: /BC-UBND

Ninh Thuận, ngày 05 tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 11 năm 2024 trên địa bàn phường Ninh Thuận

Kính gửi: Phòng Nội vụ thành phố Tây Ninh.

Thực hiện Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ và kết quả đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên cổng Dịch vụ công Quốc gia.

UBND phường Ninh Thuận báo cáo kết quả Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp tháng 11 năm 2024 như sau:

S T T	Tổng số HS tiếp nhận trong tháng	Tổng số HS nhận trực tuyến	Số HS trực tuyến toàn trình phát sinh hs	Số HS thanh toán trực tuyến	Mức độ hài lòng (%)	Kết quả số hóa hồ sơ			HS quá hạn	HS tái sử dụng	Điểm đánh giá (tổng điểm 100)	Điểm so với cùng kỳ
						Hồ sơ cấp KQ điện tử (%)	HS số hóa kết quả giải quyết	HS cung cấp chứng thực bản sao điện tử				
1	157 (motcua.tay ninh)	157	117	152	100 %	157	130	0	0	135 (98,54%)		
2	138/141 (DVCQG)	141	74%	97.75%	100 %	97.08 %	97.08 %	0	0	135 (98,54%)	77.84	Tăng 4.11 điểm

- Tổng số điểm tháng 11 năm 2024: 81.95

Điểm cụ thể như sau:

+ Công khai minh bạch: 55.8%.

+ Dịch vụ công trực tuyến: 6.8/12 điểm tỷ lệ 97.79% (Tăng 1.79% so cùng kỳ)

+ Thanh toán trực tuyến: 97.75%

+ Mức độ hài lòng: 18/18 điểm; (Không tăng không giảm)

+ Số hóa hồ sơ: 21.6/22 điểm 98.3% (Tăng 10.2 % so cùng kỳ)

+ Tiến độ giải quyết hồ sơ: 20/20 điểm

+ Tỷ lệ cấp kết quả điện tử 97.08%; số hóa kết quả giải quyết 97.08%; tái sử dụng dữ liệu 135 (98.54%) hồ sơ.

Trong 5 chỉ số thì hiện tại có 01 chỉ số là: Công khai minh bạch chưa đạt 100%, nguyên nhân:

+ 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 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, có những thủ tục được cung cấp trên dịch vụ công quốc gia hoặc bãi bỏ nhưng chưa đồng bộ với DVC Tây Ninh 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 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.

+ Khi xử lý phản ánh trên hệ thống 1022 UBND phường đã chỉ đạo công chức chuyên môn phối hợp xử lý đúng quy định pháp luật. Tuy nhiên vẫn còn một số người dân đánh giá không hài lòng dẫn đến chỉ số công khai minh bạch giảm ảnh hưởng chung đến chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của phường.

+ Do người dân nộp TTHC không đúng cơ quan, đơn vị cần giải quyết (gửi nhầm địa chỉ; người nộp hồ sơ không đúng quy trình thủ tục hướng dẫn và không thể liên hệ với người dân được) dẫn đến tỷ lệ hủy hồ sơ còn xảy ra dẫn đến ảnh hưởng tỷ lệ số hóa hồ sơ.

- Biện pháp khắc phục:

+ Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Đảm bảo thành phần, số lượng hồ sơ đầy đủ theo quy định. Đồng thời kiểm tra quy trình giải quyết hồ sơ, thường xuyên kiểm tra hồ sơ trên phần mềm, không để xảy ra hồ sơ trễ hẹn.

+ Duy trì 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 hồ sơ bị lỗi phải trả lại. Hướng dẫn người dân kết quả giải quyết trước đó vào kho và tái sử dụng. Khuyến khích, hỗ trợ người dân thanh toán phí, lệ phí trực tuyến đối với những hồ sơ phát sinh phí lệ phí.

- + Các TTHC công bố đúng hạn đảm bảo được cập nhật, công khai đúng hạn.
- + Tăng cường phát sinh hồ sơ trực tuyến đối với các lĩnh vực có phát sinh hồ sơ
- + Nâng cao tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa.

Kết quả bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 10 được công bố tại địa chỉ <https://ninhthanh.tayninh.gov.vn>

Trên đây là báo cáo kết quả bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp tháng 11 năm 2024 của UBND phường Ninh Thạnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:VT;

CHỦ TỊCH