

Số: /VP-HCC

Đồng Nai, ngày tháng 4 năm 2025

V/v công khai kết quả Bộ chỉ số phục vụ
người dân, doanh nghiệp tháng 4/2025
theo Quyết định số 766/QĐ-TTg

Kính gửi:

- Lãnh đạo các Sở, ban ngành tỉnh;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố.

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ 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 (TTHC), dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử (sau đây viết tắt là Quyết định số 766/QĐ-TTg).

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Quyết định số 104/QĐ-TTg ngày 25/01/2024 ban hành Kế hoạch cải cách TTHC trọng tâm năm 2024 và chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Văn bản số 1764/UBND-HCC ngày 21/02/2024; trong đó giao Văn phòng UBND tỉnh phối hợp các đơn vị liên quan định kỳ công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, địa phương để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát.

Qua theo dõi kết quả đánh giá, xếp loại của các Sở, Ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh theo Quyết định số 766/QĐ-TTg trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Văn phòng UBND tỉnh thông báo kết quả xếp loại, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông với các nội dung cụ thể như sau:

1. Về nguồn dữ liệu và thời điểm đánh giá, xếp loại

- Địa chỉ nguồn số liệu là Cổng Dịch vụ công Quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), tại mục “Kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của bộ, ngành, địa phương”.

- Số liệu dùng để đánh giá, xếp loại là số liệu được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia tại thời điểm đánh giá.

- Thời điểm thống kê đánh giá, xếp loại: Vào lúc 15 giờ 45 phút ngày 28 tháng 4 năm 2025.

2. Về cách tính điểm đạt được của từng cơ quan, đơn vị, địa phương và cách xếp loại cụ thể như sau

- Theo Quyết định số 766/QĐ-TTg thì tổng điểm đánh giá, xếp loại là 100 điểm bao gồm 05 tiêu chí là:

- + Công khai, minh bạch: 18/100 điểm
- + Tiến độ, kết quả giải quyết: 20/100 điểm
- + Số hóa hồ sơ: 22/ 100 điểm
- + Cung cấp dịch vụ trực tuyến: 22/100 điểm
- + Mức độ hài lòng: 18/100 điểm

- Cách tính điểm cụ thể đối với từng chỉ tiêu trong nhóm chỉ số như sau:

+ Đối với các Sở, ban ngành tỉnh:

Điểm chỉ tiêu thứ $i = (\text{Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ } i * \text{Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ } i) / 100$. (Ví dụ: Tại thời điểm đánh giá, xếp loại, Sở A đạt 75% của tiêu chí “Số hóa hồ sơ” thì điểm số tuyệt đối tiêu chí “Số hóa hồ sơ” của Sở A = $75 * 22 / 100 = 16,5$ điểm.

+ Đối với UBND cấp huyện và UBND cấp xã: Lấy tổng số điểm mà UBND cấp huyện, UBND cấp xã đạt được trên tổng số 100 điểm tại thời điểm xếp loại để đánh giá, xếp loại (Điểm số tổng hợp 05 tiêu chí của UBND cấp huyện, UBND cấp xã đã được tính sẵn và công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia).

- Kết quả phân loại như sau:

- + Từ 90 đến dưới 100 điểm xếp loại: Xuất sắc.
- + Từ 80 đến dưới 90 điểm xếp loại: Tốt.
- + Từ 70 đến dưới 80 điểm xếp loại: Khá.
- + Từ 50 đến dưới 70 điểm xếp loại: Trung bình.
- + Dưới 50 điểm xếp loại: Yếu.

3. Kết quả đánh giá, xếp loại:

- *Cấp tỉnh:*

- + Không có cơ quan xếp loại Xuất sắc.
- + Có 05/18 cơ quan xếp loại Tốt.
- + Có 05/18 cơ quan xếp loại Khá.
- + Có 01/18 cơ quan xếp loại Trung bình.
- + Không có cơ quan xếp loại Yếu.

- *Cấp huyện:*

- + Không có UBND cấp huyện xếp loại Xuất sắc.
- + Có 01/11 UBND cấp huyện xếp loại Tốt.
- + Có 04/11 UBND cấp huyện xếp loại Khá.
- + Có 06/11 UBND cấp huyện xếp loại Trung bình.

+ Không có UBND cấp huyện xếp loại Yếu.

- *Cấp xã:*

+ Không có UBND cấp xã xếp loại Xuất sắc.

+ Có 22/159 UBND cấp xã xếp loại Tốt.

+ Có 76/159 UBND cấp xã xếp loại Khá.

+ Có 60/159 UBND cấp xã xếp loại Trung bình.

+ Có 01/159 UBND cấp xã xếp loại Yếu.

Kèm theo các Phụ lục đánh giá, xếp loại và mức điểm cụ thể đối với các Sở, ban ngành tỉnh (Phụ lục 1), đối với UBND cấp huyện (Phụ lục 2) và đối với UBND cấp xã (Phụ lục 3).

Văn phòng UBND tỉnh trân trọng thông báo công khai kết quả xếp loại, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông định kỳ hằng tháng đến các cơ quan, địa phương biết để phát huy những kết quả đạt được và khắc phục những tiêu chí đạt tỷ lệ thấp.

4. Trên cơ sở kết quả xếp loại, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với các Sở, Ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh nêu trên, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị:

a) Các sở, ban ngành tỉnh chỉ đạo cán bộ, công chức thường xuyên rà soát, tra cứu quyết định công bố bộ TTHC do Bộ ngành trung ương ban hành, đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC đúng hạn theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung).

b) Các sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện (chỉ đạo UBND cấp xã):

- Chỉ đạo các đơn vị, phòng ban có liên quan tập trung thực hiện rà soát danh sách hồ sơ xử lý quá hạn của đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (IGate) để cập nhật tiến trình tiếp nhận, giải quyết theo lưu đồ giải quyết TTHC (quy trình nội bộ/điện tử) từng hồ sơ trễ hạn; xử lý dứt điểm, kết thúc quy trình giải quyết hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đảm bảo năm 2025 “*Có $\geq 70\%$ hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến*”.

- Tiếp tục rà soát, đánh giá, cấu trúc lại quy trình đối với các dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đang tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh bảo đảm tuân thủ nguyên tắc lấy người dùng làm trung tâm; tiếp tục xây dựng, tích hợp, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến mới, ưu tiên các nhóm dịch vụ công trực tuyến liên thông cung cấp ở mức độ toàn trình đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp và mục tiêu yêu cầu của Chính phủ đảm bảo năm 2025: “*Có $\geq 70\%$ giao dịch hành chính thuộc diện “phi tiếp xúc”; Có $\geq 80\%$ dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện...*”.

- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc báo cáo giải trình của người đứng đầu, xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

- Chỉ đạo các bộ phận liên quan việc giải quyết thủ tục hành chính: Số hoá hồ sơ TTHC, kết quả giải quyết TTHC theo đúng hướng dẫn và quy định; đảm bảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử phải có giá trị pháp lý khi đưa lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để tái sử dụng khi cơ quan, cán bộ, công chức, công dân, doanh nghiệp có nhu cầu khai thác các kết quả điện tử đảm bảo năm 2025 *“Có $\geq 70\%$ tỉ lệ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hoá”*.

c) Đối với các chỉ số Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ; Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ; Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến; Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến: Đề nghị các sở, ban ngành tỉnh, UBND cấp huyện có giải pháp tuyên truyền, hỗ trợ, khuyến khích người dân, doanh nghiệp triển khai thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; xử lý hồ sơ nộp trực tuyến đúng hạn, góp phần cải thiện, nâng cao chỉ số này của tỉnh đảm bảo năm 2025 có *“50% người dân trưởng thành sử dụng dịch vụ công trực tuyến”*.

d) Các sở, ban ngành và UBND các huyện, thành phố công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Trang thông tin điện tử của đơn vị, địa phương; đối với kết quả đánh giá, xếp loại UBND cấp xã, đề nghị UBND cấp huyện công khai.

đ) Sở Khoa học và Công nghệ công khai kết quả đánh giá chung của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

e) Giao Công Thông tin điện tử tỉnh công khai kết quả đánh giá chung của tỉnh trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh để tổ chức, cá nhân theo dõi, giám sát./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh (b/c);
- Chánh VP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh (thực hiện);
- Lưu: VT, THNC, KTN, KTNS, KGVX, NgV, HCTC, HCC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Văn Nguyên