

THÔNG BÁO

Về chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC cung cấp Dịch vụ công tháng 3/2025

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 TTHC, cung cấp Dịch vụ công.

Qua tổng hợp, thống kê các dữ liệu của Bộ chỉ số trên Cổng dịch vụ công quốc gia (<https://quantri.dichvucong.gov.vn>), Văn phòng UBND tỉnh thông báo như sau:

I. Kết quả triển khai

1. Về chỉ số 766 của tỉnh Bình Phước

Tính đến hết ngày 27/3/2025, kết quả đánh giá Bộ chỉ số 766, Bình Phước đang xếp hạng 08/63 tỉnh thành phố, tăng 06 bậc so với kết quả đánh giá vào ngày 12/3/2025 (xếp hạng 14/63). Cụ thể:

TT	Chỉ số	Năm 2024	12/03/2025	27/3/2025	Đánh giá tỷ lệ (So với ngày 12/3/2025)
1	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình	61,68	56,66	13,82	-42,84
2	Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia	69,31	87,24	93,37	+6,13
3	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến	57,7	58,1	58,54	+0,44
4	Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	75,72	78,52	80,09	+1,57
5	Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.	77,81	78,67	80,31	+1,64
6	Tỷ lệ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính tại UBND cấp xã và Phòng Tư pháp cấp huyện.	100	100	100	-
7	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa.	76,89	89,8	89,10	-0,7
8	Tỷ lệ công bố thủ tục hành chính đúng hạn.	50,5	33,47	33,47	-

TT	Chỉ số	Năm 2024	12/03/2025	27/3/2025	Đánh giá tỷ lệ (So với ngày 12/3/2025)
9	Tỷ lệ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được đồng bộ đầy đủ trên Cổng dịch vụ công quốc gia.	100	68,45	77,23	+8,78
10	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị đúng hạn.	100	100	100	-
11	Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp	97,89	98,46	98,62	+0,16
12	Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT	81,98	79,72	79,72	-

Qua phân tích dữ liệu, so sánh với kết quả với ngày 12/3/2025 (tại cuộc họp UBND tỉnh chỉ đạo triển khai nhiệm vụ CCTTHC năm 2025), nhận thấy:

- Có 02 chỉ số, Bình Phước đang có điểm giảm gồm:

+ Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (-42,84%).

Lý do: Hiện nay, việc triển khai thực hiện DVCTT toàn trình được thực hiện thống nhất trên cơ sở Quyết định công bố của bộ, ngành trung ương. Tuy nhiên, sau khi sắp xếp tổ chức bộ máy, nhiều bộ ngành chưa thực hiện công bố lại các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết như: Tài chính, Xây dựng, Nội vụ, Dân tộc và Tôn giáo... Do đó, địa phương không đủ cơ sở để công bố TTHC địa phương hóa và tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng DVCQG. Theo số liệu thống kê, tỷ lệ này trên cả nước chỉ đạt 14,59%, giảm 38,41% so với năm 2024 và các địa phương khác đều có tỷ lệ giảm sâu.

+ Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa (-0,7%).

- Có 06 chỉ số có điểm tăng gồm: Tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến; Tỷ lệ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được đồng bộ đầy đủ trên Cổng dịch vụ công quốc gia; Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; Tỷ lệ cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử; Mức độ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của người dân, doanh nghiệp.

- Có 04 chỉ số đang giữ tỷ lệ đạt 100% gồm: Tỷ lệ chứng thực điện tử bản sao từ bản chính; Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT và Tỷ lệ xử lý phản ánh kiến nghị.

- Về tình hình giải quyết hồ sơ TTHC quá hạn chưa xử lý của các đơn vị: Theo kết quả báo cáo từ Sở KH&CN: Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC quá hạn có chiều hướng giảm so với thời điểm ngày 12/3/2025, cụ thể giảm từ 561 hồ sơ trễ hạn xuống còn 292 hồ sơ trễ hạn (ngày 27/3/2025). (Sở Nông nghiệp và Môi trường giảm từ 22/22 hồ sơ (100%); Thị xã Bình Long giảm 277/408 hồ sơ trễ hạn (68%); Huyện Hớn Quản giảm 100/100 hồ sơ trễ hạn (100%); Bù Đốp giảm 23/23 hồ sơ đạt 100%).

- Về hồ sơ trễ hạn tính đến 9h, ngày 28/3/2025: Thị xã Bình Long: 254 hồ sơ; Huyện Phú Riềng: 02 hồ sơ; Xã Bình Thắng: 05 hồ sơ; Xã Đức Hạnh: 02 hồ sơ; Xã Đa کیا: 01 hồ sơ; Chi nhánh VPĐK đất đai Hớn Quân: 01 hồ sơ; Chi nhánh VPĐK đất đai Phước Long: 01 hồ sơ;

2. Kết quả Bộ chỉ số 766 tại các sở, ban, ngành

STT	ĐƠN VỊ	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (12/3/2025)	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (27/3/2025)	TĂNG, GIẢM ĐIỂM
1	Ban Quản lý Khu Kinh tế	87,05	91,53	+4,48
2	Sở Nội vụ	86,68	90,41	+3,73
3	Sở Xây dựng	84,56	90	+5,44
4	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	85,19	89,96	+4,77
5	Sở Công thương	87,89	88,6	+0,71
6	Sở Y tế	78,53	88,6	+10,07
7	Sở Tư pháp	78,68	88,27	+9,59
8	Sở Khoa học và Công nghệ	85	87,58	+2,58
9	Sở Nông nghiệp và Môi trường	82,11	84,61	+2,5
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	75,44	80,31	+4,87
11	Sở Tài chính	52,93	65,21	+12,28
12	Sở Ngoại vụ	Không phát sinh hồ sơ	Không phát sinh hồ sơ	-
13	Sở Dân tộc và Tôn giáo	(32 hồ sơ - Lĩnh vực dân tộc - SNV)	Không phát sinh hồ sơ	-

3. Kết quả thực hiện Bộ chỉ số 766 tại các huyện, thị xã, thành, phố

STT	ĐỊA PHƯƠNG	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (12/3/2025)	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (27/3/2025)	TĂNG, GIẢM ĐIỂM
1	UBND huyện Phú Riềng	82,73	90,62	+7,89
2	UBND thị xã Phước Long	83,36	90,19	+6,83
3	UBND huyện Hớn Quân	85,81	90,05	+4,24

STT	ĐỊA PHƯƠNG	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (12/3/2025)	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (27/3/2025)	TĂNG, GIẢM ĐIỂM
4	UBND thành phố Đồng Xoài	88,98	89,84	+0,86
5	UBND huyện Bù Đốp	88,55	89,59	+1,04
6	UBND huyện Lộc Ninh	82,27	88,71	+6,44
7	UBND huyện Bù Đăng	81,65	88,61	+6,96
8	UBND huyện Đồng Phú	80,53	87,45	+6,92
9	UBND thị xã Chơn Thành	82,33	87,34	+5,01
10	UBND huyện Bù Gia Mập	76,65	86,61	+9,96
11	UBND thị xã Bình Long	82,56	86,36	+3,8

4. Về kết quả thực hiện nhiệm vụ đồng bộ dữ liệu TTHC theo các chỉ số 766 giữa DVC tỉnh với DVCQG đối với các sở, ngành và địa phương

Qua dữ liệu chỉ số 766 do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp; một số sở, ngành và địa phương đã triển khai đối soát, phản hồi về dữ liệu theo Bộ chỉ số 766 giữa 02 hệ thống giải quyết TTHC DVC tỉnh với DVCQG cho thấy:

STT	Nội dung	Đánh giá Cổng DVC tỉnh	Đánh giá Cổng DVCQG
I	Số hóa hồ sơ		
1	Sở Công Thương	99,90%	58,77%
2	Sở Y tế	78,35%	57,27%;
3	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	79,49%	63,45%
4	Sở Nông nghiệp và Môi trường	68,99%	71,64%
5	UBND phường Minh Thành, thị xã Chơn Thành	99,39%	83,32%
6	UBND thành phố Đồng Xoài	57,91%	79,59%
7	UBND huyện Bù Gia Mập	99,54%	81,64%
8	UBND xã Bù Gia Mập	84,45%	84,45%
	UBND xã Đắc Ō	88%	57%
9	Xã Long Bình, huyện Phú Riềng	95,52%	9,09%

STT	Nội dung	Đánh giá Công DVC tỉnh	Đánh giá Công DVCQG
II	Dịch vụ trực tuyến		
1	Sở Công Thương	99,90%	89,41%
2	Sở Nông nghiệp và Môi trường	63,71%	90,91%
3	UBND xã Hưng Phước	79,49%	70%
III	Đồng bộ hồ sơ		
1	Sở Nông nghiệp và Môi trường	70,85%	60,28%
2	Xã Long Bình, huyện Phú Riềng	66,36%	0%
IV	Thanh toán trực tuyến		
1	Xã Long Bình, huyện Phú Riềng	48,61%	0%

Nhận xét chung:

- Có sự chênh lệch lớn giữa tỷ lệ số hóa hồ sơ trên DVCQG và DVC tỉnh ở nhiều đơn vị.
- Tỷ lệ dịch vụ trực tuyến trên DVC tỉnh thường cao hơn so với DVCQG.
- Đặc biệt, xã Long Bình, huyện Phú Riềng, có sự khác biệt rất lớn về chỉ số đồng bộ hồ sơ TTHC từ DVC tỉnh lên DVCQG.

II. Nguyên nhân, tồn tại hạn chế

1. Nguyên nhân khách quan

- Việc công bố, cập nhật công khai TTHC tại các bộ, ngành trung ương vẫn chưa thật sự kịp thời và đúng quy định (*như Bộ Giao thông vận tải; Bộ Tư pháp*).

- Sau sắp xếp tổ chức bộ máy, các bộ: Tài chính, Xây dựng, Dân tộc và Tôn giáo, Nội vụ, Khoa học và Công nghệ vẫn chưa ban hành Quyết định công bố lại Bộ TTHC mới theo quy định tại Nghị quyết số 190/2025/QH15 ngày 19/02/2025, làm cơ sở pháp lý để địa phương công bố địa phương hóa danh mục TTHC, từ đó đẩy mạnh tích hợp DVCTT trên Cổng dịch vụ công quốc gia, vấn đề này kéo giảm tỷ lệ TTHC cung cấp DVC trực tuyến toàn trình cả nước giảm sâu; dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia vẫn đang được rà soát và cấu hình lại hệ thống.

- Công thức tính Bộ chỉ số 766 chưa thật sự rõ ràng theo Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ. Một số sở, ngành không phát sinh hồ sơ; không có TTHC thu phí, lệ phí, TTHC có thời hạn giải quyết dài ngày... nhưng vẫn áp dụng để tính vào công thức DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến

theo thời gian thực (*hệ thống tính vào ngày Chủ nhật hàng tuần*) ảnh hưởng đến chỉ số 766 của sở, ngành (*Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Ngoại vụ*).

2. Nguyên nhân chủ quan

- Một số địa phương, đơn vị chưa đầy đủ quyết tâm trong quá trình triển khai, thực hiện nhiệm vụ. Một số giải pháp triển khai chưa thật sự hiệu quả, đồng bộ, còn mang tính hình thức, phản ánh chưa đúng thực chất kết quả giải quyết TTHC tại một số đơn vị, địa phương; kết quả số hóa hồ sơ có chiều hướng giảm dần...

- Hệ thống phần mềm đôi lúc vẫn chưa đảm bảo tính thông suốt, đồng bộ, ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp; vẫn còn tồn tại một số mã TTHC đã bị bãi bỏ, hết hiệu lực thi hành trên Công tỉnh; Hệ thống DVC tỉnh chưa kết nối đồng bộ với các hệ thống DVC của Bộ, ngành (Tài chính, Kế hoạch và Đầu tư, Giao thông vận tải...) và chưa thống nhất cơ sở dữ liệu TTHC với công DVC quốc gia dẫn đến các chỉ số có sự chênh lệch khi hệ thống DVCQG đồng bộ dữ liệu để tính toán các chỉ số 766.

- Qua kiến nghị của các sở, ngành và địa phương thì hiện nay, các đơn vị không thể nằm được thông tin hoặc trích xuất được dữ liệu từ hệ thống DVC tỉnh về số lượng hồ sơ TTHC đã được số hóa, được thanh toán trực tuyến, được đồng bộ lên hệ thống...; những hồ sơ nào chưa được số hóa đúng, chưa đồng bộ được... để đơn vị chủ động tìm giải pháp khắc phục kịp thời.

- Việc cập nhật TTHC được các bộ, ngành trung ương công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu vẫn chưa đảm bảo tính kịp thời.

III. Kiến nghị giải pháp:

(1) Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ:

- Thường xuyên rà soát, chỉ đạo sát sao việc đồng bộ hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia; xử lý, khắc phục ngay khi tỷ lệ có điểm giảm nhằm đảm bảo thứ hạng của tỉnh. Chỉ đạo bộ phận quản trị hệ thống DVC tỉnh tái cấu trúc hệ thống nhằm giúp các sở, ngành và địa phương có thể trích xuất được chi tiết các dữ liệu về những hồ sơ TTHC chưa được đồng bộ, chưa được số hóa đúng quy định, chưa được thanh toán trực tuyến... để đơn vị chủ động khắc phục.

- Sớm có giải pháp tổng hợp, báo cáo cụ thể các chỉ số tăng, giảm tại các sở, ban, ngành và địa phương về chỉ số tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình (*hệ thống EMC do Bộ KH&CN quản lý*) đề xuất giải pháp cụ thể, sát thực tế đảm bảo nhiệm vụ được giao.

- Triển khai thực hiện nhiệm vụ tái cấu trúc, làm sạch dữ liệu thủ tục hành chính trên Hệ thống Dịch vụ công của tỉnh (chỉ cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần theo đúng Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành) để người dân, doanh nghiệp tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến một cách thuận lợi, hiệu quả.

(2) Đề nghị thủ trưởng các sở, ban, ngành, địa phương:

- Quan tâm chỉ đạo sát sao các nhóm chỉ tiêu, nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh đã giao tại Quyết định số 422/QĐ-UBND ngày 26/02/2025, có 18 chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao.

- Chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ trong việc rà soát, kiểm tra dữ liệu thủ tục hành chính và tiến hành đánh giá lại chất lượng dịch vụ công trực tuyến (*toàn trình, một phần*) đang cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đảm bảo cung cấp dịch vụ công thực chất, hiệu quả. Đẩy mạnh nâng cao tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn tỉnh.

- Các sở, ban, ngành cần tích cực chủ động rà soát, cập nhật Quyết định công bố của Bộ, ngành trung ương tại Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (*Văn phòng UBND tỉnh và Sở KH&CN đã phân quyền hệ thống để đầu mối KSTTHC chủ động vào kiểm soát*) đảm bảo tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC đúng hạn, kịp thời.

Trên đây là nội dung Thông báo của Văn phòng UBND tỉnh về tình hình thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC, Bộ chỉ số 766 trên địa bàn tỉnh./.

Nơi nhận:

- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- LĐVP; các phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT (*Tr*).

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