

Số: /KH-UBND

Bắc Kạn, ngày tháng 9 năm 2022

## KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện 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, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử**

Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về 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 theo thời gian thực trên môi trường điện tử (*sau đây gọi tắt là Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp*). UBND tỉnh Bắc Kạn ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp, cụ thể như sau:

### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

#### 1. Mục tiêu

Triển khai trách nhiệm cụ thể đến từng đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh về thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Kết quả đánh giá được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách thủ tục hành chính (TTHC) của cơ quan, đơn vị; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công.

#### 2. Yêu cầu

- Việc đánh giá thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.
- Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định tại khoản 2 Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.
- Mỗi đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh (03 cấp) được cấp tài khoản theo dõi Bản đồ thực thi thể chế Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

## II. NỘI DUNG, THỜI GIAN THỰC HIỆN

### 1. Nội dung

Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp gồm 05 nhóm Chỉ số sau:

- a) Nhóm chỉ số Công khai, minh bạch (gồm 04 chỉ số thành phần);
- b) Nhóm chỉ số Tiến độ, kết quả giải quyết (gồm 02 chỉ số thành phần, trong đó: 01 chỉ số thành phần được đánh giá chấm điểm và 01 chỉ số thành phần được sử dụng để phân tích chuyên sâu phục vụ chỉ đạo, điều hành);
- c) Nhóm chỉ số Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (gồm 06 chỉ số thành phần);
- d) Nhóm chỉ số Số hóa hồ sơ (gồm 06 chỉ số thành phần);
- đ) Nhóm chỉ số Mức độ hài lòng (gồm 04 chỉ số thành phần).

*(Chi tiết tại Phụ lục I)*

**2. Thời gian thực hiện:** Bắt đầu từ Quý IV năm 2022.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn

- Căn cứ nhiệm vụ được giao (*tại Phụ lục II*) và nội dung, yêu cầu tại Kế hoạch này, tổ chức triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình và chịu trách nhiệm về kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử được công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

- Chủ động công khai Bản đồ thực thi thể chế Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến lên Trang Thông tin điện tử của các đơn vị, địa phương.

- Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải cập nhật đầy đủ hồ sơ giải quyết TTHC lên Cổng Dịch vụ công của tỉnh đúng theo trạng thái và thời gian thực giải quyết hồ sơ; cập nhật chính xác tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ lên Hệ thống báo cáo quốc gia theo kỳ báo cáo; không yêu cầu bổ sung hồ sơ quá 01 lần (*từ 02 lần trở lên thì hồ sơ sẽ bị tính quá hạn*); hạn chế tối đa việc trả hồ sơ cho dân; tạm dừng hồ sơ sai quy định (*tạm dừng hồ sơ vào ngày hẹn trả kết quả*); xử lý, giải quyết hồ sơ kịp thời, nhanh chóng (*không để quá hạn bước xử lý, quá hạn tổng thời gian giải quyết*).

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kết nối, chia sẻ, tích hợp cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Cổng Dịch vụ công tỉnh theo hướng dẫn, yêu cầu của Bộ, ngành Trung ương.

- Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp, sáng kiến để nâng cao các nhóm chỉ số thành phần của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp; chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về các số liệu được thống kê, phân tích của từng nhóm chỉ số và kết quả đánh giá công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

- Định kỳ vào ngày cuối cùng của tháng cuối quý và trước ngày 20/12 của năm, cơ quan, địa phương chủ động tự đánh giá, nếu kết quả đánh giá xếp loại ở mức yếu hoặc trung bình phải có văn bản giải trình xác định rõ trách nhiệm, nguyên nhân và giải pháp khắc phục gửi UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

## **2. Các Sở, Ban, ngành**

- Chủ động rà soát các Quyết định về công bố TTHC của Bộ, ngành chủ quản trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (địa chỉ: dichvucong.gov.vn) để kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC trong thời hạn chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày TTHC được Bộ, ngành Trung ương cập nhật lên Cơ sở dữ liệu Quốc gia hoặc 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành Trung ương đối với trường hợp Bộ, ngành chưa cập nhật lên Cổng Dịch vụ công quốc gia (*trường hợp này sẽ được tính theo số công văn đến trong phần mềm Hồ sơ công việc*).

- Thực hiện rà soát, công khai đầy đủ, kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết, gỡ bỏ các TTHC, văn bản quy định về TTHC hết hiệu lực thi hành trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC.

## **3. Sở Thông tin và Truyền thông**

- Hướng dẫn các đơn vị lập danh sách số lượng người được giao theo dõi Bộ chỉ số tại từng đơn vị, địa phương, cấp tài khoản hoặc phân quyền theo dõi Bản đồ thực thi thể chế Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia. Hoàn thành trước tháng 10/2022.

- Thực hiện đồng bộ dữ liệu đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục trạng thái hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia làm nguồn dữ liệu để phân tích Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

- Thực hiện chuẩn hóa, đồng bộ dữ liệu thủ tục hành chính thường xuyên, liên tục giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC với Cổng Dịch vụ công của tỉnh ngay sau khi các sở, ban, ngành đăng tải công khai dữ liệu các TTHC trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC.

- Tham mưu các giải pháp nâng cao tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, nộp hồ sơ trực tuyến đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

## **4. Sở Nội vụ**

Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, địa phương nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh lấy kết quả đánh giá của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu

cơ quan, đơn vị trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định tại khoản 2 Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

### **5. Sở Tư pháp**

Tiếp tục chỉ đạo, đẩy mạnh việc thực hiện thủ tục Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đôn đốc các huyện, thành phố tăng cường công tác tuyên truyền cho cán bộ, công chức, viên chức và người dân biết về tiện ích của thủ tục này và triển khai việc thực hiện để bảo đảm 100% các huyện, thành phố đều có hồ sơ thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

### **6. Công an tỉnh**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đảm bảo hiệu quả, an toàn, an ninh thông tin trong giải quyết TTHC.

### **7. Văn phòng UBND tỉnh**

- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này; định kỳ báo cáo UBND tỉnh về kết quả của các đơn vị, địa phương đối với Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

- Tổng hợp các giải pháp, sáng kiến để nâng cao các nhóm chỉ số thành phần của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định;

- Khi có sửa đổi, bổ sung các nhóm chỉ số thành phần phù hợp với yêu cầu quản lý, chỉ đạo, điều hành và nhu cầu theo dõi, giám sát của cá nhân, tổ chức theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, kịp thời tham mưu UBND tỉnh ban hành văn bản sửa đổi, bổ sung theo yêu cầu.

Yêu cầu các đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương báo cáo về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp) để xem xét, giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

*Gửi bản điện tử:*

- Văn phòng Chính phủ (để b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- LĐVP;
- Lưu: VT, NCPC (Vân).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đăng Bình**

**PHỤ LỤC I:**  
**BỘ CHỈ SỐ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG**  
**PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG THỰC HIỆN**  
**TTHC, DỊCH VỤ CÔNG THEO THỜI GIAN THỰC**  
**TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ**

**I. NGUỒN DỮ LIỆU PHÂN TÍCH**

1. Dữ liệu đồng bộ hồ sơ và thống kê tình hình xử lý hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
2. Dữ liệu của Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.
3. Dữ liệu thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đánh giá sự hài lòng, phản ánh, kiến nghị ... trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.
4. Dữ liệu báo cáo kiểm soát TTHC trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.
5. Dữ liệu được kết nối, chia sẻ từ các hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu quốc gia (dân cư, đăng ký doanh nghiệp, ...), Cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

**II. XỬ LÝ SỐ LIỆU**

**1. Nhóm chỉ số về công khai, minh bạch**

**a) Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn**

Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn = số TTHC công bố đúng hạn/Tổng số TTHC đã công bố trong kỳ \* 100%

Trong đó:

- Số TTHC công bố đúng hạn là TTHC có ngày ban hành Quyết định công bố nằm trong thời hạn theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung). Trường hợp dữ liệu về Quyết định công bố của TTHC được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sau 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ và sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì số TTHC trong quyết định công bố đó được tính là công bố quá hạn.

- Tổng số TTHC đã công bố trong kỳ là tổng số TTHC của các quyết định công bố trong kỳ.

**b) Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn**

Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn = Số TTHC cập nhật, công khai đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC cập nhật cập nhật, công khai đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC/Tổng số TTHC đã cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trong kỳ \* 100%.

Trong đó, số TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn là số TTHC được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trong khoảng thời gian theo quy định tại khoản 2 Điều 24 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung).

**c) Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC**

Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ nội dung thủ tục hành chính = Số thủ tục hành chính có đầy đủ thông tin về các bộ phận tạo thành theo quy định tại khoản 2 Điều 8 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)/Tổng số thủ tục hành chính đã được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính \* 100%.

**d) Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia**

Tỷ lệ hồ sơ đã đồng bộ = Số lượng hồ sơ đã đồng bộ có “Ngày tiếp nhận” trong kỳ báo cáo/Tổng số hồ sơ được tính toán trong kỳ \* 100%.

Trong đó:

- Tổng số hồ sơ được tính toán trong kỳ: So sánh giữa tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ với tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ ở Hệ thống báo cáo quốc gia và trong báo cáo thống kê tình hình xử lý hồ sơ được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trong trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ ở Hệ thống báo cáo quốc gia lớn hơn tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì lấy tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ ở Hệ thống báo cáo quốc gia.

- Một số trường hợp dữ liệu đồng bộ không đúng:

+ Nếu mẫu số bằng 0 thì hiển thị dòng thông báo đó "Không có dữ liệu báo cáo tổng hợp".

+ Nếu tử số bằng 0 thì hiển thị dòng thông báo đó "Không có dữ liệu đồng bộ hồ sơ".

+ Nếu tử số và mẫu số đều lớn hơn 0 nhưng tử số lớn hơn mẫu số: Cảnh báo dữ liệu báo cáo không chính xác.

+ Nếu “ngày tiếp nhận” nhỏ hơn ngày đồng bộ dữ liệu lần đầu từ 03 ngày làm việc trở lên thì hồ sơ đó không được tính trong kết quả đồng bộ hồ sơ (phần tử số của phép tính).

- Tỷ lệ chưa đồng bộ hồ sơ = 100% - Tỷ lệ hồ sơ đã đồng bộ.

**2. Nhóm chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết**

**a) Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn**

Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ (bao gồm hồ sơ đã xử lý và đang xử lý) = Tổng số hồ sơ đã xử lý và đang xử lý trước hạn, đúng hạn và trong hạn trong kỳ / Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trong kỳ \* 100%.

Trong đó:

- Hồ sơ đã xử lý và đang xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ: Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý <= Ngày hẹn trả kết quả.

Trường hợp hồ sơ đồng bộ không có “Ngày hẹn trả kết quả” hoặc “Ngày hẹn trả kết quả - Ngày tiếp nhận hồ sơ > Thời hạn tối đa giải quyết TTHC” thì “Thời hạn tối đa giải quyết TTHC” là căn cứ để đánh giá tiến độ giải quyết như sau: Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý <= Thời hạn tối đa giải quyết TTHC.

Trường hợp sau khi bổ sung hồ sơ theo quy định thì việc tính thời gian giải quyết thủ tục hành chính như sau: Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý - Thời gian chờ đợi người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ hoặc thực hiện nghĩa vụ tài chính (Ngày nộp hồ sơ bổ sung - Ngày yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc thông báo nghĩa vụ tài chính).

Thời gian kết thúc xử lý: Thời gian hoàn thành xử lý được tính dựa trên thời điểm tương ứng với trạng thái “Đã xử lý xong”, “Dừng xử lý”, “Đã trả kết quả”, “Yêu cầu bổ sung hồ sơ”, “Yêu cầu rút hồ sơ”, “Từ chối” (trạng thái của tiến trình xử lý). Nếu tiến trình vừa có trạng thái “Đã xử lý xong”, “Đã trả kết quả” thì lấy thời điểm theo trạng thái “Đã xử lý xong”. Nếu tiến trình chỉ có trạng thái “Yêu cầu bổ sung hồ sơ” mà không có trạng thái “Đã xử lý xong” hoặc “Đã trả kết quả” thì thời hạn hoàn thành xử lý là thời điểm theo trạng thái “Yêu cầu bổ sung hồ sơ”, trừ trường hợp “Yêu cầu bổ sung hồ sơ” hơn 01 lần thì tính quá hạn. Trường hợp chưa có trạng thái hoàn thành xử lý thì lấy ngày cuối kỳ báo cáo, trừ trường hợp “Ngày hẹn trả kết quả” lớn hơn hoặc bằng “Ngày báo cáo” thì lấy “Ngày hẹn trả kết quả”.

Thời gian bắt đầu xử lý: Ngày tiếp nhận hồ sơ. Nếu không có ngày tiếp nhận thì lấy thời điểm đầu tiên trong tiến trình xử lý, nếu không có tiến trình xử lý, không có ngày tiếp nhận thì tính là hồ sơ quá hạn.

Thời hạn giải quyết tối đa của TTHC lấy theo thời hạn giải quyết của TTHC đã được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, trong đó:

+ Nếu thời gian xử lý tối đa tính theo giờ: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo giờ để so sánh;

+ Nếu thời gian xử lý tối đa theo ngày làm việc: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo ngày và trừ thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ để so sánh;

+ Nếu thời gian xử lý tối đa theo ngày, tháng, năm: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo ngày thông thường để so sánh.

- Được tính cho từng cơ quan, đơn vị, cấp hành chính và theo từng thủ tục hành chính.

### **b) Thời gian giải quyết TTHC trung bình theo từng TTHC**

Thời gian giải quyết TTHC trung bình = Tổng thời gian giải quyết của các hồ sơ TTHC/Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết.

Tổng thời gian giải quyết của từng hồ sơ TTHC = Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý.

## **3. Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến**

### **a) Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

- Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến = Tổng số TTHC đã khai báo, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC/Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

Trường hợp 01 TTHC khai báo, tích hợp cung cấp ở các mức độ khác nhau thì tính chung ở mức độ cao nhất.

- Tỷ lệ TTHC chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến = (Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết - TTHC đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến)/Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

### **b) Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ**

Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ = Tổng số dịch vụ công trực tuyến có hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ/Tổng số dịch vụ công trực tuyến đã khai báo, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC \* 100%

### **c) Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ**

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến: Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ (1)/ Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ \* 100%.

(1) Dữ liệu: NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 2 (Trực tuyến)

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp: Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp có ngày tiếp nhận trong kỳ (2) và hồ sơ tiếp nhận trong kỳ mà không có dữ liệu kênh thực hiện/Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ \* 100%.

(2) Dữ liệu: NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 1 (Trực tiếp) hoặc để trống.

- Tỷ lệ hồ sơ nộp qua đường bưu điện: Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính công ích có ngày tiếp nhận trong kỳ (3)/ Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ \* 100%.

(3) Dữ liệu: NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 3 (Bưu chính công ích).

### **d) Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến**



Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến = Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán thành công trên Hệ thống thanh toán trực tuyến/Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) \* 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

**đ) Tỷ lệ TTHC 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 TTHC 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 = Tổng số TTHC có hồ sơ có đồng bộ dữ liệu phí, lệ phí trên Cổng (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống)/ Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) \* 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

**e) Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến**

Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến = Tổng số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến qua cổng Dịch vụ công quốc gia, cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh/Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) \* 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

**4. Nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ**

**a) 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 có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử = Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử/Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ \* 100%.

**b) Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ**

Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ = Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (bao

gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến)/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

**c) Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa**

Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa = Tổng số hồ sơ TTHC có sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

**d) Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính**

Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính = Tổng số xã và Phòng Tư pháp cấp huyện cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính/Tổng số xã và Phòng Tư pháp cấp huyện thuộc thẩm quyền quản lý \* 100%.

**đ) Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ tái sử dụng**

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên cổng Dịch vụ công quốc gia = số hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

- Số lượng Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công.

**e) Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công**

Bộ Công an kết nối, chia sẻ dữ liệu để thực hiện theo dõi, đánh giá các chỉ số cụ thể như sau:

Số lượng tài khoản được cấp bởi Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý.

- Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC = Số TTHC có kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC/Tổng số TTHC có đối tượng thực hiện là người dân \* 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư = số hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư được kết nối, chia sẻ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư/Tổng số hồ sơ TTHC của người dân \* 100%.

- Bảng theo dõi tiến độ, chất lượng thực hiện TTHC đối với 25 dịch vụ công thiết yếu theo phụ lục I Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

**5. Nhóm chỉ số về mức độ hài lòng**

**a) Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị theo phân loại**

Dựa trên dữ liệu phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của công Dịch vụ công quốc gia được phân loại theo địa bàn hành chính, ngành, lĩnh vực và theo nội dung gồm: (1) Kiến nghị về những vướng mắc, bất cập về quy định hành chính; (2) Phản ánh về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện.

### **b) Tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị**

Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn = Tổng số phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hoặc trước hạn/Tổng số phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý \* 100%.

Trong đó, thời hạn tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 43, Điều 45 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trường hợp cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì tỷ lệ này đạt 100%.

### **c) Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị = (Tổng số phản ánh, kiến nghị - Số bị phản hồi trạng thái không hài lòng hoặc tiếp tục có phản ánh về kết quả giải quyết hoặc xử lý quá hạn)/Tổng số phản ánh, kiến nghị \* 100%

Trường hợp, cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì tỷ lệ này đạt 100%.

### **d) Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC**

Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC = (Tổng số hồ sơ TTHC - Số hồ sơ có đánh giá không hài lòng hoặc có phản ánh, kiến nghị về việc tiếp nhận, giải quyết hoặc giải quyết quá hạn)/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

## **III. TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ**

Việc tổng hợp kết quả, đánh giá chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công được thực hiện trên cơ sở tổng hợp đánh giá điểm số của các nhóm chỉ số chung cả tỉnh đạt được. Cụ thể như sau:

- Cách tính điểm đối với từng chỉ tiêu trong nhóm chỉ số:

Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i \* Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100.

- Tổng điểm là tổng điểm của các nhóm chỉ số.

- Kết quả đánh giá được xác định, phân loại cho địa phương là UBND các cấp và các cơ quan, đơn vị trực thuộc các cơ quan trên; các cơ quan, đơn vị khác

có cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Kết quả phân loại như sau:

+ Từ 90 đến dưới 100 điểm: Xuất sắc.

+ Từ 80 đến dưới 90 điểm: Tốt.

+ Từ 70 đến dưới 80 điểm: Khá.

+ Từ 50 đến dưới 70 điểm: Trung bình.

+ Dưới 50 điểm: Yếu.

- Màu sắc biểu thị kết quả phân loại tổng hợp và theo từng nhóm chỉ số như sau:

+ Màu xanh: Xuất sắc.

+ Màu xanh nhạt: Tốt.

+ Màu vàng: Khá.

+ Màu cam: Trung bình.

+ Màu đỏ: Yếu.

+ Màu xám: Không có hồ sơ, dữ liệu hoặc chưa thực hiện.

Bảng tính điểm các nhóm chỉ số như sau:

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Ghi chú
<b>I. Công khai, minh bạch</b>		<b>18</b>	
01	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	6	
02	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	4	
03	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC	2	
04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia	6	
<b>II. Tiên độ, kết quả giải quyết</b>		<b>20</b>	
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	
<b>III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến</b>		<b>22</b>	
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	02	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 (Nghị quyết 76/NQ-CP).
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức	6	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu

<b>TT</b>	<b>Chỉ số</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	nộp hồ sơ trực tuyến		trong từng giai đoạn tại Nghị quyết 76/NQ-CP.
<b>Thanh toán trực tuyến</b>			
09	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	
10	Tỷ lệ TTHC 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	2	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết 76/NQ-CP.
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	
<b>IV. Số hóa hồ sơ</b>		<b>22</b>	
12	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	
13	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ	4	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết 76/NQ-CP.
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	
16	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên cổng Dịch vụ công quốc gia	4	
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	2	
<b>V. Mức độ hài lòng</b>		<b>18</b>	
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết 76/NQ-CP.
<b>Tổng điểm tối đa</b>	<b>100</b>		

- Ngoài các chỉ tiêu để tính điểm, các chỉ tiêu còn lại tại mục II phụ lục này được sử dụng để phân tích chuyên sâu phục vụ chỉ đạo, điều hành.

- Trường hợp chỉ tiêu không thuộc nhiệm vụ phải thực hiện hoặc chưa đến thời hạn phải thực hiện của cơ quan, đơn vị thì điểm số của chỉ tiêu đó được chia đều cho các chỉ tiêu khác trong nhóm chỉ số./.

**PHỤ LỤC II:**  
**PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG THỰC HIỆN 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, DỊCH VỤ CÔNG THEO THỜI GIAN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ**

TT	Chỉ số	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp/đôn đốc	Thời gian thực hiện
<b>I. Công khai, minh bạch</b>				
01	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn ( <i>theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP</i> )	Các Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
02	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC ( <i>sau khi có Quyết định công bố Danh mục TTHC</i> ) khoản a mục 1 phần II phụ lục Quyết định 766/QĐ-TTg	Các Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
03	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia ( <i>đối với các trường giao cho địa phương được nhập</i> )	Các Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia	Sở Thông tin và Truyền thông	Văn phòng UBND tỉnh; các Sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố	Thường xuyên
<b>II. Tiến độ, kết quả giải quyết</b>				
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên

TT	Chỉ số	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp/đôn đốc	Thời gian thực hiện
<b>III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến</b>				
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
<b>Thanh toán trực tuyến</b>				
09	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
10	Tỷ lệ TTHC 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	Sở Thông tin và Truyền thông	Các Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Thường xuyên
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
<b>IV. Số hóa hồ sơ</b>				
12	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh; Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
13	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ	Các Sở, ban, ngành,	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên

TT	Chỉ số	Đơn vị chủ trì thực hiện	Đơn vị phối hợp/đôn đốc	Thời gian thực hiện
		UBND cấp huyện, cấp xã		
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	Phòng Tư pháp cấp huyện; UBND cấp xã	Sở Tư pháp	Thường xuyên
16	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia	Các Sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông	Thường xuyên
<b>V. Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công</b>				
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	Sở Thông tin và Truyền thông; các Sở, ban, ngành	Công an tỉnh	Thường xuyên
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	Các Sở, ban, ngành	Công an tỉnh	Thường xuyên
<b>VI. Mức độ hài lòng</b>				
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	Các Sở, ban ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	Các Sở, ban ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	Các Sở, ban ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên