

Số: /BC-VP

Bắc Kạn, ngày tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả 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 tháng 9 năm 2024

Thực hiện Kế hoạch số 572/KH-UBND ngày 08/9/2022 của UBND tỉnh về 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.

Căn cứ kết quả công bố trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tại địa chỉ: <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”, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả 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 tháng 9 năm 2024 (thời gian lấy số liệu từ ngày 01/9/2024 đến ngày 30/9/2024) như sau:

I. Kết quả công bố điểm số, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) theo thời gian thực trên môi trường điện tử

Tổng số điểm tỉnh Bắc Kạn đạt **77,59/100 điểm, xếp hạng 20/63 tỉnh, thành phố**. Điểm số các nhóm chỉ số cụ thể như sau:

1. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về công khai, minh bạch: 10,5/18 điểm, trong đó:

- Số TTHC được công khai đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận cấu thành: 100 %

- Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia:

+ Số hồ sơ đã đồng bộ là 12.135 hồ sơ

+ Số hồ sơ chưa đồng bộ là: 2.421

2. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về tiến độ giải quyết hồ sơ: 19,5/20 điểm

TỶ LỆ HỒ SƠ XỬ LÝ ĐÚNG HẠN TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ¹

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ hiển thị tại Cổng DVC Quốc gia (%)	Tổng số hồ sơ quá hạn hiển thị tại Cổng DVC Quốc gia
I	Cấp tỉnh		
1	Sở Tư pháp	100	
2	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100	
3	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	100	
4	Sở Nội vụ	100	
5	Sở Giao thông vận tải	100	
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	100	
7	Sở Tài chính	100	
8	Sở Khoa học và Công nghệ	100	
9	Ban Quản lý các khu công nghiệp	100	
10	Sở Thông tin và Truyền thông	100	
11	Thanh tra tỉnh	100	
12	Sở Công Thương	100	
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	99,29	
14	Sở Xây dựng	98,51	
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	97,37	
16	Sở Y tế	94,74	
17	Sở Giáo dục và Đào tạo	90,91	
18	Ban Dân tộc	-	
II	Cấp huyện		
1	UBND huyện Chợ Mới	99,7	1
2	UBND huyện Bạch Thông	99,68	
3	UBND huyện Pác Nặm	99,55	1
4	UBND huyện Chợ Đồn	99,5	4
5	UBND thành phố Bắc Kạn	98,4	4
6	UBND huyện Ngân Sơn	97,15	2
7	UBND huyện Ba Bể	95,39	10
8	UBND huyện Na Rì	91,71	5

¹ Tỷ lệ xử lý hồ được đồng bộ từ Hệ thống thông giải quyết TTHC của tỉnh và các Hệ thống thông tin của Bộ, ngành. Các cơ quan, đơn vị chủ động kiểm tra danh sách hồ sơ đang xử lý quá hạn hiển thị trên trang quantri.dichvucong.gov.vn tại nhóm chỉ tiêu “tiến độ giải quyết” và số liệu thống kê được tiếp nhận từ các Hệ thống thông tin của Bộ, ngành chủ quản để đối soát số liệu, báo cáo lại Văn phòng UBND tỉnh trường hợp hồ sơ quá hạn không chính xác với thực tế.

3. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về dịch vụ trực tuyến

3.1. Điểm đánh giá chỉ số về dịch vụ công trực tuyến (DVCTT): 8/12 điểm, trong đó:

TỶ LỆ PHÁT SINH HỒ SƠ TRỰC TUYẾN TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ hiển thị tại Cổng DVC Quốc gia (%)	Số liệu hiển thị tại Cổng DVC của tỉnh	
			Trực tuyến/Trực tiếp	Tỷ lệ %
I	Cấp tỉnh			
1	Sở Tài chính	100	5/0	100
2	Sở Công Thương	99,6	2726/0	100
3	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	88,5	891/18	98,02
4	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	87,5	11/0	100
5	Sở Thông tin và Truyền thông	85,7	14/0	100
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	81,3	7/0	100
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	75	17/0	100
8	Sở Tư pháp	67,5	329/29	91,9
9	Sở Xây dựng	45,2	37/6	86,1
10	Sở Khoa học và Công nghệ	42,9	5/0	100
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	40	10/0	100
12	Sở Y tế	35,9	150/0	100
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	35,6	1382/294	82,5
14	Sở Giao thông vận tải	14,6	8/22	26,7
15	Sở Nội vụ	0,3	376/0	100
16	Ban Quản lý các khu công nghiệp	-	-	-
17	Thanh tra tỉnh	-	0/5	0
18	Ban Dân tộc	-	-	-
II	Cấp huyện			
1	UBND huyện Chợ Mới	85	866/127	87,2
2	UBND thành phố Bắc Kạn	84,2	773/33	95,9
3	UBND huyện Pác Nặm	82,8	602/57	91,35
4	UBND huyện Na Rì	77,6	985/157	86,3
5	UBND huyện Ngân Sơn	71,9	553/42	92,9

6	UBND huyện Bạch Thông	70,8	470/160	74,6
7	UBND huyện Chợ Đồn	53,0	594/295	66,8
8	UBND huyện Ba Bể	47,6	424/312	57,6

3.2. Điểm đánh giá chỉ số về thanh toán trực tuyến: 8/10 điểm, trong đó:

TỶ LỆ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ hiển thị tại Cổng DVC Quốc gia (%)	Số liệu hiển thị tại Cổng DVC của tỉnh	
			Trực tuyến/ Trực tiếp	Tỷ lệ %
I	Cấp tỉnh			
1	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100	4/0	100
2	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	100	13/0	100
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	100	-	-
4	Sở Giao thông vận tải	92,38	-	-
5	Sở Khoa học và Công nghệ	80	4/0	100
6	Sở Y tế	79,89	94/25	78,99
7	Sở Thông tin và Truyền thông	72,22	10/4	71,43
8	Sở Tư pháp	64,71	165/47	77,83
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	60	2/1	66,67
10	Sở Xây dựng	47,37	21/14	60
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	43,08	6/2	75
12	Sở Công Thương	40	2/5	28,57
13	Sở Nội vụ	1,4	0/148	0
14	Sở Tài chính	-	-	-
15	Sở Giáo dục và Đào tạo	-	-	-
16	Ban Quản lý các khu công nghiệp	-	-	-
17	Ban Dân tộc	-	-	-
18	Thanh tra tỉnh	-	-	-
II	Cấp huyện			
1	UBND huyện Chợ Mới	75,19	564/216	72,31
2	UBND huyện Ngân Sơn	74,29	312/26	92,31
3	UBND huyện Na Rì	71,98	750/57	92,94
4	UBND thành phố Bắc Kạn	70,22	491/23	95,53
5	UBND huyện Bạch Thông	50,2	283/171	62,33

6	UBND huyện Chợ Đồn	45,08	346/263	56,81
7	UBND huyện Pác Nặm	43,69	244/252	49,19
8	UBND huyện Ba Bể	14,44	80/233	25,56

4. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về mức độ hài lòng: 18/18 điểm, trong đó:

TỶ LỆ VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ (%)
I	Cấp tỉnh	
1	Thanh tra tỉnh	100
2	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	100
3	Sở Nội vụ	100
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	100
5	Sở Giao thông vận tải	100
6	Sở Công Thương	100
7	Sở Tư pháp	100
8	Sở Tài nguyên và Môi trường	100
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	100
11	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	100
12	Sở Tài chính	100
13	Sở Y tế	100
14	Sở Thông tin và Truyền thông	100
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	100
16	Sở Xây dựng	100
17	Sở Khoa học và Công nghệ	100
18	Ban Dân tộc	100
II	Cấp huyện	
1	UBND huyện Pác Nặm	100
2	UBND huyện Ngân Sơn	100
3	UBND huyện Ba Bể	100
4	UBND huyện Na Rì	100
5	UBND thành phố Bắc Kạn	100
6	UBND huyện Chợ Mới	100
7	UBND huyện Bạch Thông	100
8	UBND huyện Chợ Đồn	100

5. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ: 13,5/22 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 59,47 %.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 78,37 %.
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 0 %.
- Số liệu cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Số đơn vị triển khai	Tỷ lệ (%)
1	UBND huyện Chợ Mới	14/14	100
2	UBND huyện Chợ Đồn	20/20	100
3	UBND huyện Bạch Thông	14/14	100
4	UBND thành phố Bắc Kạn	8/8	100
5	UBND huyện Ba Bể	15/15	100
6	UBND huyện Pác Nặm	10/10	100
7	UBND huyện Ngân Sơn	10/10	100
8	UBND huyện Na Rì	17/17	100

KẾT QUẢ SỐ HOÁ HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Số hoá hồ sơ TTHC khi tiếp nhận			Số hoá kết quả giải quyết TTHC		
		Số hồ sơ tiếp nhận	Số hồ sơ số hoá đầy đủ thành phần hồ sơ	Tỷ lệ số hoá đầy đủ thành phần HS khi tiếp nhận	Số hồ sơ đã giải quyết	Số hồ sơ có số hoá kết quả	Tỷ lệ số hoá kết quả hồ sơ
		(1)	(2)	(3)=(2)/(1)	(4)	(5)	(6)=(5)/(4)
I	Cấp tỉnh						
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	7	7	100	2	2	100
2	Sở Giao thông vận tải	30	27	90	18	17	94,44
3	Sở Nội vụ	376	373	99.2	62	49	79.03
4	Sở Khoa học và Công nghệ	5	5	100	6	6	100
5	Sở Tài nguyên và Môi trường	1676	1496	89.26	1731	1731	100
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	17	17	100	18	14	77.78

7	Sở Y tế	150	147	98	143	143	100
8	Sở Xây dựng	43	43	100	47	47	100
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	11	11	100	9	9	100
10	Sở Thông tin và Truyền thông	14	14	100	16	16	100
11	Thanh tra tỉnh	5	5	100	1	0	0
12	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	886	886	100	899	899	100
13	Sở Công Thương	2726	2724	99.93	69	18	26.09
14	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	10	10	100	8	8	100
15	Sở Tài chính	5	5	100	5	5	100
16	Sở Tư pháp	358	347	96.93	343	335	97.67
17	Ban quản lý các khu công nghiệp	0	0	0	1	1	100
18	Ban Dân tộc	-	-	-	-	-	-
II	Cấp huyện						
1	UBND huyện Ba Bể	653	541	82.85	586	541	92.32
2	UBND huyện Ngân Sơn	554	513	92.6	468	441	94.23
3	UBND huyện Chợ Mới	957	741	77.43	966	959	99.28
4	UBND huyện Bạch Thông	593	593	100	598	598	100
5	UBND huyện Pác Nặm	656	540	82.32	623	600	96.31
6	UBND thành phố Bắc Kạn	775	765	98.71	768	759	98.83
7	UBND huyện Chợ Đồn	824	646	78.4	828	777	93.84
8	UBND huyện Na Rì	1093	818	74.84	1097	1080	98.45

II. Kết quả đánh giá, xếp loại 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

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CẤP TỈNH

STT	Tên cơ quan/ đơn vị	Chỉ số công khai minh bạch (Tổng điểm 18)	Chỉ số tiên độ giải quyết (Tổng điểm 20)	Chỉ số dịch vụ trực tuyến (Tổng điểm 22)	Chỉ số số hóa hồ sơ (Tổng điểm 22)	Chỉ số mức độ hài lòng (Tổng điểm 18)	Tổng hợp xếp loại (Tổng điểm 100)	
							Tổng điểm	Xếp loại
1	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	0	0	0	22	18	99.84	Xuất sắc
2	Sở Khoa học và Công nghệ	18	20	21.84	22	18	99.586	Xuất sắc
3	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	18	20	21.586	22	18	99.584	Xuất sắc
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	20	21.584	22	18	99.074	Xuất sắc
5	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	18	19.474	21.6	22	18	98.298	Xuất sắc
6	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	18	20	20.298	22	18	96.667	Xuất sắc
7	Sở Y tế	18	20	18.667	21.78	18	96.627	Xuất sắc
8	Sở Thông tin và Truyền thông	18	18.948	19.899	22	18	96.1158	Xuất sắc
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	20	18.1158	19.5558	18	95.6912	Xuất sắc
10	Sở Tư pháp	18	18.182	21.9534	21.406	18	95.5068	Xuất sắc
11	Sở Xây dựng	18	20	18.1008	22	18	93.94	Xuất sắc
12	Sở Giao thông vận tải	18	19.702	16.238	20.2884	18	89.7024	Tốt
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	18	20	13.414	20.8186	18	88.4106	Tốt

14	Sở Tài chính	18	19.858	11.734	22	18	87.578	Tốt
15	Sở Nội vụ	6	20	21.578	19.6053	18	87.5613	Tốt
16	Thanh tra tỉnh	18	20	11.956	11	18	87	Tốt
17	Sở Công Thương	18	20	20	13.8622	18	84.0172	Tốt
18	Ban Dân tộc ²	-	-	-	-	-	-	-

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CẤP HUYỆN

STT	Tên cơ quan/đơn vị	Tổng hợp xếp loại (Tổng điểm 100)	
		Tổng điểm	Xếp loại
1	UBND huyện Chợ Mới	88,55	Tốt
2	UBND thành phố Bắc Kạn	88,11	Tốt
3	UBND huyện Pác Nặm	87,07	
4	UBND huyện Bạch Thông	85,71	
5	UBND huyện Ngân Sơn	85,66	
6	UBND huyện Na Rì	84,01	
7	UBND huyện Chợ Đồn	74,87	
8	UBND huyện Ba Bể	64,09	

III. Kiến nghị, đề xuất

Trên cơ sở kết quả chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tháng 8/2024, để duy trì các điểm chỉ số đã đạt được và khắc phục các điểm chỉ số chưa đạt được trong tháng 9/2024 và các tháng tiếp theo, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị nội dung sau:

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

- Đẩy mạnh hơn nữa các giải pháp để đảm bảo tỷ lệ hồ sơ TTHC phát sinh qua DVCTT và thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trên Cổng dịch vụ công. 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 (đặc biệt đảm bảo việc số hóa hồ sơ tiếp nhận và kết quả giải quyết TTHC) tại Hệ thống phần mềm một cửa điện tử đúng theo trạng thái và thời gian thực giải quyết hồ sơ; 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*).

² Trong tháng Ban Dân tộc không phát sinh các nội dung đánh giá

- 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. Đồng thời, thực hiện công khai đầy đủ, kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền quản lý và giải quyết trên Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC. Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Đối với Sở Thông tin và Truyền thông

- Triển khai Bộ chỉ số theo các nhóm chỉ số tại Quyết định 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

- Thực hiện đồng bộ dữ liệu đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục trạng thái hồ sơ từ Hệ thống Một cửa điện tử 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.

- Cấu hình quy trình giải quyết TTHC theo đúng các quy định, đặc biệt các TTHC không quy định phải có kết quả giải quyết TTHC/ có kết quả giải quyết TTHC điện tử, quy trình đối với trường hợp trả lại để yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (*thời hạn trả lại 03 ngày làm việc, trừ trường hợp có quy định riêng, trong đó thời hạn giải quyết TTHC được tính lại từ đầu khi trả lại để bổ sung, hồ sơ và không làm thay đổi mã hồ sơ TTHC*).

- Thực hiện tạo lập biểu mẫu điện tử tương tác đối với các dịch vụ công trực tuyến để giải quyết TTHC theo đúng mẫu đơn, tờ khai của các TTHC, trong đó ưu tiên thực hiện việc thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác đối với các dịch vụ công trực tuyến thường xuyên phát sinh, góp phần đơn giản hóa, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

- Chính sửa, hoàn thiện chức năng số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Kho quản lý dữ liệu điện tử để đảm bảo việc tái sử dụng thông tin, dữ liệu số hóa trong giải quyết TTHC khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- 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.

- Thiết kế lại giao diện Cổng Dịch vụ công của tỉnh và phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh để đảm bảo dễ thực hiện cho người dùng (nhất là các tính năng liên quan đến xuất dữ liệu biểu mẫu thống kê, báo cáo tại phần mềm Một cửa điện tử; cấu hình mẫu phiếu hẹn theo mẫu quy định; tích hợp phần mềm viết hóa

đơn điện tử để công chức không phải thêm thao tác viết hóa đơn trên phần mềm khác...) theo các văn bản mà UBND tỉnh đã chỉ đạo.

Trên đây là kết quả 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 tháng 9 năm 2024./.

Nơi nhận:

Gửi bản điện tử:

- Văn phòng Chính phủ;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- LĐVP;
- Trung tâm CB-TH (công khai kết quả Bộ chỉ số trên Cổng TTĐT của tỉnh);
- Lưu: VT, Văn.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Đức Chính