

Số: /BC-VP

Bắc Kạn, ngày tháng 12 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 11 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 11 năm 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 77,11/100 điểm, xếp hạng 11/63 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: 13,6/18 điểm

- Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia: 70,34 %¹
- Về công bố, công khai TTHC:

DANH SÁCH CÔNG BỐ, CÔNG KHAI QUÁ HẠN

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Lĩnh vực công bố, công khai quá hạn	Số lượng TTHC công bố quá hạn	Số lượng TTHC công khai quá hạn	Số lượng TTHC chưa công bố/ công khai/địa phương hóa
1	Sở Nội vụ	Quản lý nhà nước về hội, quỹ			14
2	Sở Tài chính	Quản lý công sản		1	2
3	Sở Y tế	Y tế Dự phòng			7
		Thi đua, khen thưởng			1

¹ Số hồ sơ đã đồng bộ là 10.592 hồ sơ; Số hồ sơ chưa đồng bộ là: 4.466.

2. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về tiến độ giải quyết hồ sơ: 19,3/20 điểm
TỶ LỆ HỒ SƠ XỬ LÝ ĐÚNG HẠN TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ²

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 Thông tin và Truyền thông	100	
2	Ban Quản lý các khu công nghiệp	100	
3	Sở Y tế	100	
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	100	
5	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100	
6	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	100	
7	Sở Nội vụ	100	
8	Thanh tra tỉnh	100	
9	Sở Công Thương	99,42	9
10	Sở Giao thông vận tải	98,44	1
11	Sở Tư pháp	98,15	5
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	97,72	29
13	Sở Kế hoạch và Đầu tư	97,1	1
14	Sở Xây dựng	93,22	2
15	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	83,33	
16	Sở Tài chính	-	
17	Sở Khoa học và Công nghệ	-	
18	Ban Dân tộc	-	
II	Cấp huyện		
1	UBND huyện Chợ Đồn	95,56	35
2	UBND huyện Pác Nặm	95,28	20
3	UBND huyện Ba Bể	95,22	32
4	UBND huyện Bạch Thông	93,71	30
5	UBND thành phố Bắc Kạn	92,64	39
6	UBND huyện Ngân Sơn	90,51	33
7	UBND huyện Chợ Mới	87,64	90
8	UBND huyện Na Rì	84,47	122

² 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: 7,6/12 điểm.

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 Nội vụ	100	13/0	100
2	Sở Công Thương	99,5	2353/0	100
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	92	5/1	83,3
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	81,7	854/33	96,27
5	Sở Thông tin và Truyền thông	73,7	17/0	100
6	Sở Giáo dục và Đào tạo	73,7	19/0	100
7	Sở Tư pháp	63,7	251/0	100
8	Sở Y tế	62,9	92/0	100
9	Sở Tài nguyên và Môi trường	40,4	1611/336	82,74
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	34,8	22/1	95,65
11	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	33,3	27/0	100
12	Sở Xây dựng	28,1	29/3	90,6
13	Sở Giao thông vận tải	7,8	14/23	37,8
14	Sở Tài chính	-	-	-
15	Sở Khoa học và Công nghệ	-	10/0	100
16	Ban Quản lý các khu công nghiệp	-	-	-
17	Thanh tra tỉnh	-	0/3	0
18	Ban Dân tộc	-	-	-
II	Cấp huyện			
1	UBND huyện Ba Bể	69,6	821/247	76,87
2	UBND thành phố Bắc Kạn	68,5	722/31	95,88
3	UBND huyện Chợ Mới	67,5	188/57	76,73
4	UBND huyện Bạch Thông	64,4	453/121	78,9
5	UBND huyện Ngân Sơn	62,4	371/45	89,18
6	UBND huyện Chợ Đồn	62,1	733/100	87,99
7	UBND huyện Pác Nặm	58,4	384/92	80,67
8	UBND huyện Na Rì	57,8	560/179	75,77

3.2. Điểm đánh giá chỉ số về thanh toán trực tuyến: 5,5/10 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 Lao động - Thương binh và Xã hội	100	4/0	100
2	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	95,45	19/0	100
3	Sở Kế hoạch và Đầu tư	95,35	-	-
4	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	87,5	5/1	83,33
5	Sở Giao thông vận tải	74,21	-	-
6	Sở Công Thương	60	3/1	75
7	Sở Xây dựng	57,89	10/3	76,92
8	Sở Y tế	52,88	69/4	94,52
9	Sở Tư pháp	51,35	63/47	57,27
10	Sở Thông tin và Truyền thông	47,83	10/5	66,67
11	Sở Tài nguyên và Môi trường	42,03	13/1	92,86
12	Sở Nội vụ	2,68	-	-
13	Sở Khoa học và Công nghệ	-	-	-
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	56,21	342/424	44,65
2	UBND thành phố Bắc Kạn	52,77	453/495	47,78
3	UBND huyện Ngân Sơn	49,28	170/213	44,39
4	UBND huyện Bạch Thông	48,85	257/320	44,54
5	UBND huyện Na Rì	42,43	307/326	48,5
6	UBND huyện Chợ Đồn	36,64	326/418	43,82
7	UBND huyện Pác Nặm	23,37	107/187	36,39
8	UBND huyện Ba Bể	11,55	138/676	16,95

4. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về mức độ hài lòng: 17,5/18 điểm

- Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị: 100 %.
- Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC: 95,02 %.

5. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ: 14,4/22 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 60,28 %.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 72,68 %.
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 0 %.
- Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính: 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
I	Cấp tỉnh						
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6	6	100	5	5	100
2	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	23	23	100	20	20	100
3	Sở Khoa học và Công nghệ	10	10	100	2	2	100
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	1947	1947	100	2044	2044	100
5	Sở Xây dựng	32	32	100	36	36	100
6	Sở Y tế	92	92	100	72	72	100
7	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	27	27	100	29	29	100
8	Sở Thông tin và Truyền thông	17	17	100	14	14	100
9	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	861	861	100	831	831	100
10	Sở Nội vụ	13	13	100	13	4	30.77
11	Sở Công Thương	2353	2350	99.87	12	12	100
12	Ban quản lý các khu công nghiệp	0	0	0	1	1	100
13	Sở Giao thông vận tải	37	36	97.3	34	34	100
14	Thanh tra tỉnh	3	3	100	2	1	50
15	Sở Giáo dục và Đào tạo	19	17	89.47	19	18	94.74

16	Sở Tư pháp	251	214	85.26	253	251	99.21
17	Sở Tài chính	-	-	-	-	-	-
18	Ban Dân Tộc	-	-	-	-	-	-
II	Cấp huyện						
1	UBND huyện Bạch Thông	537	537	100	511	511	100
2	UBND thành phố Bắc Kạn	719	711	98.89	731	726	99.32
3	UBND huyện Chợ Mới	779	727	93.32	663	651	98.19
4	UBND huyện Ba Bể	1002	879	87.72	964	938	97.3
5	UBND huyện Ngân Sơn	390	375	96.15	366	352	96.17
6	UBND huyện Na Rì	668	519	77.69	657	615	93.61
7	UBND huyện Pác Nặm	411	356	86.62	380	349	91.84
8	UBND huyện Chợ Đồn	733	540	73.67	713	669	93.83

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	Chỉ số tiến độ giải quyết	Chỉ số dịch vụ trực tuyến	Chỉ số số hóa hồ sơ	Chỉ số mức độ hài lòng	Tổng hợp xếp loại	
							Tổng điểm	Xếp loại
1	Sở Khoa học và Công nghệ	18	20	21.586	22	18	99.586	Xuất sắc
2	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	18	20	21.584	22	18	99.584	Xuất sắc
3	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	18	20	20.955	22	18	98.955	Xuất sắc
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	20	21.9534	20.2631	18	98.2165	Xuất sắc
5	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	18	20	19.79	22	18	97.79	Xuất sắc
6	Sở Công Thương	18	19.884	19.5	21.9857	18	97.3697	Xuất sắc

7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	19.42	19.93	22	18	97.35	Xuất sắc
8	Sở Thông tin và Truyền thông	18	20	18.667	22	18	96.667	Xuất sắc
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	18	16.666	22	22	18	96.666	Xuất sắc
10	Sở Xây dựng	18	18.644	18.379	22	18	95.023	Xuất sắc
11	Thanh tra tỉnh	18	20	22	16.5	18	94.5	Xuất sắc
12	Sở Y tế	12	20	21.452	22	18	93.452	Xuất sắc
13	Sở Tư pháp	18	19.63	16.8548	20.3786	18	92.8634	Xuất sắc
14	Sở Tài chính	10	20	21.578	22	18	91.578	Xuất sắc
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	18	19.544	13.52	22	18	91.064	Xuất sắc
16	Sở Giao thông vận tải	18	19.688	12.805	21.703	18	90.196	Xuất sắc
17	Sở Nội vụ	12	20	21.9568	14.3847	18	86.3415	Tốt
18	Ban Dân tộc ³	-	-	-	-	-	-	-

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 thành phố Bắc Kạn	88,26	Tốt
2	UBND huyện Bạch Thông	85,9	Tốt
3	UBND huyện Ngân Sơn	83,19	Tốt
4	UBND huyện Chợ Mới	81,4	Tốt
5	UBND huyện Pác Nặm	79,12	Trung bình
6	UBND huyện Ba Bể	75,59	Trung bình
7	UBND huyện Chợ Đồn	75,07	Trung bình
8	UBND huyện Na Rì	72,33	Trung bình

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 11/2024, để duy trì các điểm chỉ số đã đạt được và khắc phục các điểm chỉ số chưa đạt được trong tháng

³ Trong tháng Ban Dân tộc không phát sinh các nội dung đánh giá

11/2024 và các tháng tiếp theo, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn một số 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*).

- 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 11 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