

Số: /BC-VP

Bắc Kạn, ngày tháng 7 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 6 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 6 năm 2024 (thời gian lấy số liệu từ ngày 01/6/2024 đến ngày 30/6/2024) 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 **76,94/100 điểm, xếp hạng 16/63 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: 12/18 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn: 30,23 %.
- Tỷ lệ TTHC cập nhật, công khai đúng hạn: 69,19 %.
- 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 13.049 hồ sơ.
 - + Số hồ sơ chưa đồng bộ là: 1.507.

2. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về tiến độ giải quyết hồ sơ: 19,4/20 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 (%)	Tỷ lệ đánh giá theo số liệu hiển thị tại Cổng DVC của tỉnh (%)
I	Cấp tỉnh		
1	Ban Quản lý các khu công nghiệp	100	100
2	Sở Tài chính	100	100
3	Sở Xây dựng	100	99,1
4	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	100	100
5	Sở Giao thông vận tải	100	100
6	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	100	100
7	Thanh tra tỉnh	100	100
8	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	99,02	99,7
9	Sở Tài nguyên và Môi trường	98,44	99,5
10	Sở Công Thương	96,99	100
11	Sở Nội vụ	96,26	93,94
12	Sở Tư pháp	94,81	100
13	Sở Giáo dục và Đào tạo	94,74	100
14	Sở Thông tin và Truyền thông	90,91	100
15	Sở Y tế	81,18	99,3
16	Sở Kế hoạch và Đầu tư	77,78	90
17	Sở Khoa học và Công nghệ	50	100
18	Ban Dân tộc	-	-
II	Cấp huyện		
1	UBND thành phố Bắc Kạn	99,39	99,8
2	UBND huyện Ngân Sơn	99,89	99,6
3	UBND huyện Chợ Đồn	98,18	99,06
4	UBND huyện Chợ Mới	98,09	100
5	UBND huyện Pác Nặm	97,04	99,4
6	UBND huyện Bạch Thông	95,86	100
7	UBND huyện Ba Bể	95,66	97,6
8	UBND huyện Na Rì	90,79	98,28

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): 7,9/12 điểm, trong đó:

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.

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 Khoa học và Công nghệ	100	1/0	100
2	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	100	8/0	100
3	Sở Công Thương	96	2538/0	100
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	77,4	1107/23	97,96
5	Sở Thông tin và Truyền thông	62,5	6/0	100
6	Sở Xây dựng	59,6	420/18	95,9
7	Sở Y tế	57,4	77/0	100
8	Sở Tài chính	50	2/0	100
9	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	50	9/0	100
10	Sở Tư pháp	49,3	264/0	100
11	Sở Nội vụ	42,9	25/0	100
12	Sở Giáo dục và Đào tạo	30,8	12/0	100
13	Sở Giao thông vận tải	27,3	31/8	79,5
14	Sở Tài nguyên và Môi trường	16,6	2053/338	85,86
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	6/0	100
16	Ban Quản lý các khu công nghiệp	0	1/0	100
17	Thanh tra tỉnh	0	0/2	0
18	Ban Dân tộc	-	-	-
II	Cấp huyện			
1	UBND huyện Bạch Thông	81,3	454/76	85,7
2	UBND huyện Ngân Sơn	74,3	508/52	90,7
3	UBND thành phố Bắc Kạn	73,4	930/80	92,1
4	UBND huyện Chợ Mới	69,6	678/236	74,2
5	UBND huyện Na Rì	64	601/208	74,3
6	UBND huyện Pác Nặm	58,7	385/128	75,04
7	UBND huyện Ba Bể	52,6	261/197	56,9
8	UBND huyện Chợ Đồn	43,4	542/256	67,9

3.2. Điểm đánh giá chỉ số về thanh toán trực tuyến: 4,7/10 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 Khoa học và Công nghệ	100	1/0	100
3	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	100	4/0	100
4	Sở Giao thông vận tải	89	0	0
5	Sở Xây dựng	73,54	407/0	100
6	Sở Y tế	71	27/0	100
7	Sở Tư pháp	57,94	110/10	91,67
8	Sở Thông tin và Truyền thông	45,45	3/0	100
9	Sở Tài nguyên và Môi trường	26,18	224/1	99,56
10	Sở Công Thương	9,09	4/1	80
11	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	0	0
12	Sở Kế hoạch và Đầu tư	0	0	0
13	Sở Nội vụ	0	0	0
14	Sở Tài chính	0	0	0
15	Sở Giáo dục và Đào tạo	0	0/2	0
16	Ban Quản lý các khu công nghiệp	0	0	0
17	Ban Dân tộc	0	0	0
18	Thanh tra tỉnh	0	0	0
II	Cấp huyện			
1	UBND huyện Bạch Thông	70,51	406/14	96,67
2	UBND huyện Ngân Sơn	65,14	261/50	83,92
3	UBND huyện Chợ Mới	59,25	560/77	87,91
4	UBND thành phố Bắc Kạn	57,36	702/7	99,01
5	UBND huyện Pác Nặm	49,02	247/46	84,3
6	UBND huyện Na Rì	42,29	302/111	73,12
7	UBND huyện Chợ Đồn	27,16	186/250	42,66
8	UBND huyện Ba Bể	24,1	76/124	38

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: 14,4/22 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 72,98 %.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 70,24 %.
- 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

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 tiến 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	Ban Dân tộc	18	20	22	14.4	18	92.4	Xuất sắc
2	Sở Thông tin và Truyền thông	18	20	22	14.4	18	92.4	Xuất sắc
3	Sở Y tế	18	19.86	22	14.4	18	92.26	Xuất sắc
4	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	18	20	21.822	14.4	18	92.222	Xuất sắc
5	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	20	21.7618	14.4	18	92.1618	Xuất sắc
6	Ban Quản lý các KCN	18	20	21.584	14.4	18	91.984	Xuất sắc
7	Sở Tài chính	18	20	21.578	14.4	18	91.978	Xuất sắc
8	Sở Xây dựng	18	19.82	21.59	14.4	18	91.81	Xuất sắc

9	Sở Khoa học và Công nghệ	18	20	21.108	14.4	18	91.508	Xuất sắc
10	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	18	20	21.056	14.4	18	91.456	Xuất sắc
11	Sở Nội vụ	18	18.788	21.954	14.4	18	91.142	Xuất sắc
12	Sở Lao động - TB&XH	18	19.94	20.244	14.4	18	90.584	Xuất sắc
13	Sở Tư pháp	18	20	20.015	14.4	18	90.415	Xuất sắc
14	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	18	22	14.4	18	90.4	Xuất sắc
15	Thanh tra tỉnh	18	20	20	14.4	18	90.4	Xuất sắc
16	Sở Công Thương	18	20	19.298	14.4	18	89.698	Tốt
17	Sở Giao thông vận tải	18	20	18.694	14.4	18	89.094	Tốt
18	Sở Tài nguyên và Môi trường	18	19.9	14.186	14.4	18	84.486	Tốt

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	87,95	Tốt
2	UBND huyện Chợ Mới	86,94	Tốt
3	UBND huyện Ngân Sơn	86,39	Tốt
4	UBND huyện Pác Nặm	83,93	Tốt
5	UBND huyện Bạch Thông	82,88	Tốt
6	UBND huyện Na Rì	78,93	Khá
7	UBND huyện Chợ Đồn	72,58	Khá
8	UBND huyện Ba Bể	67,54	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 6/2024, để duy trì các điểm chỉ số đã đạt được và khắc phục các điểm chỉ số chưa đạt được trong tháng 6/2024 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 Quốc gia. 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; 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 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*). Đồng thời, 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. Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Đối với Sở Thông tin và Truyền thông

- Xử lý, khắc phục triệt để các tồn tại, hạn chế, bất cập về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và các nguyên nhân (*nhất là các nguyên nhân về đồng bộ thiếu dữ liệu, cấu hình sai quy trình...*) làm ảnh hưởng đến điểm chỉ số chung của tỉnh, đặc biệt không phản ánh chính xác kết quả thực tế đã thực hiện gây mất niềm tin cho các cơ quan, đơn vị, địa phương và khó khăn trong công tác quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh trong thời gian qua.

- 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.

- Cấu hình quy trình giải quyết TTHC theo đúng các quy định, đặc biệt các quy trình không quy định phải có kết quả giải quyết TTHC và 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 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.

- 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 6 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 Công TTĐT của tỉnh);
- Lưu: VT, Văn.

CHÁNH VĂN PHÒNG

Vũ Đức Chính