

Số: /BC-UBND

Bạch Thông, ngày tháng 4 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 03 năm 2024**

Thực hiện Kế hoạch số 572/KH-UBND ngày 08/9/2022 của UBND tỉnh Bắc Kạn 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”. UBND huyện Bạch Thông 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 03 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 tháng 03/2024**

Tổng số điểm huyện Bạch Thông đạt **80,96/100 điểm, xếp hạng 3/8 huyện, thành phố**. Điểm số các nhóm chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ của huyện Bạch Thông cụ thể như sau:

##### **1. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về công khai, minh bạch: 18/18 điểm.**

- Số TTHC được công khai đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận cấu thành: 100%. TTHC công khai đầy đủ 1759/1759.

- Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia: Số hồ sơ đã đồng bộ 750.

##### **2. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về tiến độ giải quyết hồ sơ: 16,9/20 điểm, trong đó:**

- Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn/trong hạn: 85,83 %.

- Tỷ lệ xử lý hồ sơ quá hạn: 14,17 %.

## TỶ LỆ HỒ SƠ XỬ LÝ ĐÚNG HẠN, TRONG HẠN

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ (%)
<b>I</b>	<b>Cấp huyện</b>	
1	Phòng Kinh tế - Hạ Tầng	<i>Không tổng hợp trong Hệ thống</i>
2	Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội	
3	Phòng Tư pháp	
4	Phòng Nội vụ	
5	Phòng Tài chính - Kế hoạch	
6	Phòng Văn hóa & Thông tin	
7	Phòng Tài nguyên và Môi trường	
8	Phòng Nông Nghiệp	
9	Phòng Giáo dục và Đào tạo	
10	Văn phòng HĐND&UBND	
11	Thanh tra	
<b>II</b>	<b>Cấp xã</b>	
1	UBND xã Dương Phong	98,68
2	UBND xã Vũ Muộn	49,37
3	UBND xã Quang Thuận	100
4	UBND xã Vi Hương	90,77
5	UBND xã Sỹ Bình	100
6	UBND xã Nguyễn Phúc	100
7	UBND xã Đôn Phong	88,64
8	UBND xã Cao Sơn	100
9	UBND xã Mỹ Thanh	84,62
10	UBND xã Lục Bình	100
11	UBND thị trấn Phủ Thông	100
12	UBND xã Cẩm Giàng	100
13	UBND xã Quân Hà	78,57
14	UBND xã Tân Tú	67,5

(Số liệu tổng hợp từ hệ thống DVC Quốc gia)

### 3. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về dịch vụ trực tuyến: 11,5/22 điểm, trong đó

3.1. Điểm đánh giá chỉ số về dịch vụ công trực tuyến (DVCTT): 7,5/12 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT:

- + Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT một phần: 33 TTHC (đạt 10,89 %).
- + Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT toàn trình: 137 TTHC (đạt 45,21 %).
- + Tỷ lệ dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến: 133 TTHC (đạt 43,89 %).
- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến:
  - + Hồ sơ nộp trực tuyến: 70,77 %.
  - + Hồ sơ nộp trực tiếp và theo hình thức khác: 29,23 %.
- Kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến so với hồ sơ đang xử lý:
  - + Hồ sơ xử lý đúng hạn: 86,54 %.
  - + Hồ sơ xử lý quá hạn: 13,46 %.

3.2. Điểm đánh giá chỉ số về thanh toán trực tuyến: 4,1/10 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến:
  - + Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến: 55 TTHC (đạt 45,83%).
  - + Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tiếp và hình thức khác: 65 TTHC (54,14 %).
- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia:

- + Cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia: 50 TTHC (đạt 45,45 %).
- + Chưa tích hợp, cung cấp dịch vụ TTTT: 60 TTHC (đạt 54,55%).
- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến:
  - + Tỷ lệ thanh toán trực tuyến: 100 hồ sơ (đạt 28,57 %).
  - + Tỷ lệ thanh toán trực tiếp và hình thức khác: 250 hồ sơ (71,43%).

**4. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về mức độ hài lòng: 17,6 /18 điểm, trong đó:**

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

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

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ (%)
<b>I</b>	<b>Cấp huyện</b>	
1	Phòng Kinh tế - Hạ Tầng	<i>Không tổng hợp trong Hệ thống</i>
2	Phòng Lao động – Thương binh và Xã hội	
3	Phòng Tư pháp	
4	Phòng Nội vụ	

5	Phòng Tài chính - Kế hoạch	
6	Phòng Văn hóa & Thông tin	
7	Phòng Tài nguyên và Môi trường	
8	Phòng Nông Nghiệp	
9	Phòng Giáo dục và Đào tạo	
10	Văn phòng HĐND&UBND	
11	Thanh tra	
<b>II</b>	<b>Cấp xã</b>	
1	UBND xã Dương Phong	100
2	UBND xã Vũ Muộn	84,9
3	UBND xã Quang Thuận	100
4	UBND xã Vi Hương	100
5	UBND xã Sỹ Bình	100
6	UBND xã Nguyễn Phúc	100
7	UBND xã Đôn Phong	99,2
8	UBND xã Cao Sơn	100
9	UBND xã Mỹ Thanh	98
10	UBND xã Lục Bình	100
11	UBND thị trấn Phú Thông	100
12	UBND xã Cẩm Giàng	100
13	UBND xã Quân Hà	95,8
14	UBND xã Tân Tú	87,1

**5. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ: 16,9/22 điểm, trong đó:**

- Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 95,39 %.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 81,74 %.
- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 0 %.
- Số lượng tài khoản Công Dịch vụ công Quốc gia được xác thực với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư: 870.664 tài khoản.
- Kết quả đánh giá mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC:

<b>STT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	UBND xã Mỹ Thanh	81,8
2	UBND xã Nguyên Phúc	82,3
3	UBND xã Đôn Phong	81,7
4	UBND xã Lục Bình	81,2
5	UBND xã Vi Hương	82,2
6	UBND xã Dương Phong	76,8
7	UBND xã Quân Hà	81,8
8	UBND xã Vũ Muộn	81,4
9	UBND xã Quang Thuận	78,7
10	UBND xã Sỹ Bình	82
11	UBND xã Cẩm Giàng	71
12	UBND thị trấn Phủ Thông	81,2
13	UBND xã Cao Sơn	70,2
14	UBND xã Tân Tú	72,5

- Số liệu cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính:

<b>STT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Đã triển khai</b>	<b>Số lượng hồ sơ hoàn thành</b>
1	UBND xã Quân Hà	1/1	641
2	UBND xã Lục Bình	1/1	601
3	UBND thị trấn Phủ Thông	1/1	398
4	UBND xã Đôn Phong	1/1	345
5	UBND xã Dương Phong	1/1	333
6	UBND xã Mỹ Thanh	1/1	273
7	UBND xã Tân Tú	1/1	275
8	UBND xã Cẩm Giàng	1/1	285
9	UBND xã Quang Thuận	1/1	243
10	UBND xã Cao Sơn	1/1	207
11	UBND xã Vi Hương	1/1	173
12	UBND xã Vũ Muộn	1/1	322
13	UBND xã Nguyên Phúc	1/1	144
14	UBND xã Sỹ Bình	1/1	66

**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 XÃ**

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 mức độ hài lòng (Tổng điểm 18)	Chỉ số số hóa hồ sơ (Tổng điểm 22)	Tổng hợp xếp loại (Tổng điểm 100)	
							Tổng điểm	Xếp loại
1	UBND xã Lục Bình						89,37	Tốt
2	UBND xã Dương Phong						87,67	Tốt
3	UBND xã Quang Thuận						86,86	Tốt
4	UBND xã Vi Hương						86,67	Tốt
5	UBND xã Mỹ Thanh						84,67	Tốt
6	UBND xã Quân Hà						83,06	Tốt
7	UBND xã Nguyễn Phúc						81,21	Tốt
8	UBND xã thị trấn Phủ Thông						80,17	Tốt
9	UBND xã Đôn Phong						79,41	Khá
10	UBND xã Cao Sơn						78,37	Khá
11	UBND xã Sỹ Bình						77,68	Khá
12	UBND xã Vũ Muộn						67,99	Trung bình
13	UBND xã Tân Tú						66,97	Trung bình
14	UBND xã Cẩm Giàng						54,79	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, để duy trì các điểm chỉ số đã đạt được và

khắc phục các điểm chỉ số chưa đạt được trong tháng 03/2024 và tháng tiếp theo, UBND huyện đề nghị các phòng chuyên môn và UBND các xã, thị trấn chỉ đạo các cán bộ, công chức chuyên môn thực hiện tốt một số nội dung sau:

- Quán triệt các công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết hồ sơ TTHC phải cập nhật đầy đủ hồ sơ giải quyết TTHC tại phần mềm Một cửa điện tử theo trạng thái và thời gian thực giải quyết hồ sơ. ***Thực hiện số hóa và liên thông hồ sơ TTHC sang hệ thống quản lý văn bản (eOffice) và trả kết quả điện tử về hệ thống Một cửa điện tử . Hạn chế việc trả hồ sơ, tạm dừng hồ sơ sai quy định. Giải quyết hồ sơ kịp thời không để hồ sơ quá hạn trong các bước xử lý, quá hạn thời gian hẹn trả kết quả.***

- Đẩy mạnh việc hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến để nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán lệ phí trực tuyến nâng cao tỷ lệ hồ sơ TTHC phát sinh qua DVCTT, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí trên Cổng dịch vụ công Quốc gia.

- Khắc phục những chỉ số chưa đạt điểm, điểm thấp để nâng cao điểm các chỉ số còn thấp của đơn vị để không ảnh hưởng đến điểm chỉ số chung của toàn huyện.

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 03 năm 2024 của UBND huyện Bạch Thông./.

**Nơi nhận:**

*Gửi bản điện tử:*

- UBND tỉnh (B/cáo);
- Văn phòng UBND tỉnh;
- CT, PCT UBND huyện;
- LĐ Văn phòng HĐND&UBND huyện;
- Các phòng chuyên môn thuộc huyện;
- Trung tâm VH TT&TT huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT, HCMC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hà Kim Oanh**