

Số: 535/BC-UBND

TP. Bắc Kạn, ngày 14 tháng 11 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 10 năm 2024**

Kính gửi: UBND tỉnh Bắc Kạn

Thực hiện Kế hoạch số 21/KH-UBND ngày 29/01/2024 của UBND thành phố 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 thành phố 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 10 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 10 năm 2024**

Tổng số điểm thành phố Bắc Kạn đạt **89,4/100 điểm, xếp hạng 1/8 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 tỉnh Bắc Kạn cụ thể như sau:

#### **1. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về công khai, minh bạch: 18/18 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 769 (100%).

#### **2. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về tiến độ giải quyết hồ sơ: 19,4/20 điểm, trong đó:**

- Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn/trong hạn: 97,61 %.

- Tỷ lệ xử lý hồ sơ quá hạn: 2,39 %.

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

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ (%)
<b>I</b>	<b>Cấp thành phố</b>	
1	Phòng Kinh tế	<i>Không tổng hợp trên 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 QLĐT	
9	Phòng Giáo dục và Đào tạo	
10	Văn phòng HĐND&UBND	
11	Thanh tra	
<b>II</b>	<b>Cấp xã</b>	
	UBND phường Đức Xuân	96,03
	UBND phường Phùng Chí Kiên	100
	UBND phường Huyền Tụng	95,45
	UBND phường Sông Cầu	100
	UBND phường Nguyễn Thị Minh Khai	100
	UBND phường Xuất Hoá	100
	UBND xã Dương Quang	92
	UBND xã Nông Thượng	98,33

*(Phần này không phản ánh đúng thực tế)*

**DANH SÁCH ĐƠN VỊ CÓ HỒ SƠ GIẢI QUYẾT QUÁ HẠN**

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ (%)
<b>I</b>	<b>Cấp thành phố</b>	
1	Phòng Kinh tế	<i>Không tổng hợp trên 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 QLĐT	
9	Phòng Giáo dục và Đào tạo	
10	Văn phòng HĐND&UBND	
11	Thanh tra	
<b>II</b>	<b>Cấp xã</b>	

1	UBND phường Đức Xuân	<i>Không tổng hợp trên Hệ thống</i>
2	UBND phường Phùng Chí Kiên	
3	UBND phường Huyền Tụng	
4	UBND phường Sông Cầu	
5	UBND phường Nguyễn Thị Minh Khai	
6	UBND phường Xuất Hoá	
7	UBND xã Dương Quang	
8	UBND xã Nông Thượng	

### 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): 7,412 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT:
  - + Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT một phần: 39 TTHC (đạt 9,65 %).
  - + Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT toàn trình: 142 TTHC (đạt 35,15 %).
- Tỷ lệ dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến: 223 TTHC (đạt 55,2%).
- Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến:
  - + Hồ sơ nộp trực tuyến: 92,39 %.
  - + Hồ sơ nộp trực tiếp và theo hình thức khác: 7,61 %.
- Kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến so với hồ sơ đang xử lý:
  - + Hồ sơ xử lý đúng hạn: 98,94 %.
  - + Hồ sơ xử lý quá hạn: 1,06 %.

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

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ (%)
<b>I</b>	<b>Cấp thành phố</b>	
1	Phòng Kinh tế	<i>Không tổng hợp trên 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 QLĐT	
9	Phòng Giáo dục và Đào tạo	
10	Văn phòng HĐND&UBND	
11	Thanh tra	
<b>II</b>	<b>Cấp xã</b>	

1	UBND phường Đức Xuân	82,6
2	UBND phường Phùng Chí Kiên	99,1
3	UBND phường Huyền Tụng	91,1
4	UBND phường Sông Cầu	88,7
5	UBND phường Nguyễn Thị Minh Khai	93,5
6	UBND phường Xuất Hoá	83,3
7	UBND xã Dương Quang	95,2
8	UBND xã Nông Thượng	100

3.2. Điểm đánh giá chỉ số về thanh toán trực tuyến: 8,2/10 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến:

+ Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến: 86 TTHC (đạt 68,35%).

+ Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tiếp và hình thức khác: 40 TTHC (31,75 %).

- 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: 39 TTHC (đạt 33,33%).

+ Chưa tích hợp, cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến: 78 TTHC (đạt 66,67 %).

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến:

+ Tỷ lệ thanh toán trực tuyến: 494 hồ sơ (đạt 79,29 %).

+ Tỷ lệ thanh toán trực tiếp và hình thức khác: 129 hồ sơ (20,71 %).

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

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tỷ lệ (%)
<b>I</b>	<b>Cấp thành phố</b>	
1	Phòng Kinh tế	<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 QLĐT	
9	Phòng Giáo dục và Đào tạo	
10	Văn phòng HĐND&UBND	
11	Thanh tra	
<b>II</b>	<b>Cấp xã</b>	
1	UBND phường Đức Xuân	73,91
2	UBND phường Phùng Chí Kiên	89,32

3	UBND phường Huyền Tụng	79,66
4	UBND phường Sông Cầu	80,28
5	UBND phường Nguyễn Thị Minh Khai	76,74
6	UBND phường Xuất Hoá	84,62
7	UBND xã Dương Quang	76,47
8	UBND xã Nông Thượng	92,06

**4. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về mức độ hài lòng:** 18/18 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 thành phố</b>	
1	Phòng Kinh tế	<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 QLĐT	
9	Phòng Giáo dục và Đào tạo	
10	Văn phòng HĐND&UBND	
11	Thanh tra	
<b>II</b>	<b>Cấp xã</b>	
1	UBND phường Đức Xuân	100
2	UBND phường Phùng Chí Kiên	100
3	UBND phường Huyền Tụng	100
4	UBND phường Sông Cầu	100
5	UBND phường Nguyễn Thị Minh Khai	100
6	UBND phường Xuất Hoá	100
7	UBND xã Dương Quang	100
8	UBND xã Nông Thượng	100

**5. Điểm đánh giá nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ:** 18,4/22 điểm, trong đó:

- Tỷ lệ hồ sơ cấp kết quả điện tử: 91,68 %.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC: 90,7 %.
- 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: 993.507 tài khoản.
- 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	Số hồ sơ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính hoàn thành	Số hồ sơ phát sinh lĩnh vực chứng thực	Tỷ lệ (%)
1	UBND phường Đức Xuân	1/1	1589		
2	UBND phường Phùng Chí Kiên	1/1	971		
3	UBND phường Huyền Tụng	1/1	557		
4	UBND phường Sông Cầu	1/1	586		
5	UBND phường Nguyễn Thị Minh Khai	1/1	451		
6	UBND phường Xuất Hoá	1/1	376		
7	UBND xã Dương Quang	1/1	151		
8	UBND xã Nông Thượng	1/1	437		

**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 THÀNH PHỐ**

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 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	Phòng Kinh tế							Không tổng hợp trên Hệ thống
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 MT							
8	Phòng QLĐT							

9	Phòng Giáo dục và Đào tạo						
10	Văn phòng HĐND&UBND						
11	Thanh tra						

### 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 tiến 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 phường Đức Xuân						88,86	Tốt
2	UBND phường Phùng Chí Kiên						91,23	Xuất sắc
3	UBND phường Huyền Tụng						89,54	Tốt
4	UBND phường Sông Cầu						69,29	Trung bình
5	UBND phường Nguyễn Thị Minh Khai						90,64	Xuất sắc
6	UBND phường Xuất Hóa						89,1	Tốt
7	UBND xã Dương Quang						88,12	Tốt
8	UBND xã Nông Thượng						91,5	Xuất sắc

(5 chỉ số này không thể hiện riêng từng xã, phường trên hệ thống)

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 10 năm 2024./.

**Nơi nhận:**

Gửi bản điện tử:

- UBND tỉnh;
- CT, các PCT UBND TP;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND TP;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT.

**TM. UBND THÀNH PHỐ  
CHỦ TỊCH**



**Hoàng Hà Bắc**