

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **149** /UBND-TTPVHCC

Thái Nguyên, ngày **13** tháng **01** năm 2022

V/v rà soát, cập nhật, đồng bộ
dữ liệu phục vụ theo dõi, đánh giá
chất lượng giải quyết thủ tục
hành chính

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã.

UBND tỉnh nhận được Văn bản số 200/VPCP-KSTT ngày 10/01/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc rà soát, cập nhật, đồng bộ dữ liệu phục vụ theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính (*có bản phôi tờ Văn bản số 200/VPCP-KSTT gửi kèm theo*). Về nội dung này, UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo như sau:

1. Các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, thị xã

- Sử dụng phần mềm một cửa điện tử đã được trang bị để tiếp nhận và giải quyết các TTHC, đảm bảo 100% hồ sơ tiếp nhận được xử lý, giải quyết đúng quy trình thông qua Hệ thống một cửa điện tử (bao gồm cả hồ sơ của thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa được quy định tại khoản 5, Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/04/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính).

- Đẩy mạnh cung cấp, nâng cao chất lượng giải quyết dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công của tỉnh.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thành phố, thị xã nghiên cứu phụ lục phương pháp xử lý dữ liệu ban hành kèm theo Văn bản số 200/VPCP-KSTT, thực hiện rà soát và hoàn thành việc cập nhật, đồng bộ đầy đủ thông tin, dữ liệu về hồ sơ và kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đảm bảo 100% hồ sơ và kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh được đồng bộ, công khai đầy đủ dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định. Báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện **trước ngày 20/01/2022**.

Căn cứ chỉ đạo của UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương
nghiêm túc, khẩn trương thực hiện./

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, HCC.

NttTrang.01.2022.

nty

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Quang Tiến

Số: 200/VPCP-KSTT

Hà Nội, ngày 10 tháng 01 năm 2022

V/v rà soát, cập nhật, đồng bộ dữ liệu phục vụ theo dõi, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC

Kính gửi: - Các Bộ, cơ quan ngang bộ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Bảo hiểm Xã hội Việt Nam.

Thực hiện nhiệm vụ được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ giao tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 và Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021, Văn phòng Chính phủ đã xây dựng và phân quyền quản trị cho các bộ, ngành, địa phương đối với Hệ thống theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành, địa phương bằng dữ liệu, theo thời gian thực trên Cổng Dịch vụ công quốc gia với 03 nhóm chỉ tiêu ban đầu gồm: (1) Tiến độ giải quyết thủ tục hành chính; (2) Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến; (3) Chất lượng cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến (phụ lục phương pháp xử lý dữ liệu kèm theo). Tuy nhiên, hiện nay, dữ liệu đồng bộ, tích hợp về hồ sơ và kết quả xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của một số bộ, ngành, địa phương còn thiếu và chưa đầy đủ các thông tin nên kết quả đánh giá còn chưa thật sự chính xác như: Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Bộ Khoa học và Công nghệ; Quảng Ninh; Thanh Hóa; Nghệ An,...

Văn phòng Chính phủ đề nghị các Bộ, ngành, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương rà soát lại và cập nhật, đồng bộ đầy đủ thông tin, dữ liệu trước ngày 20 tháng 01 năm 2022. Sau thời hạn nêu trên, Văn phòng Chính phủ sẽ công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

Trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của Quý Cơ quan./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tập đoàn: VNPT, EVN;
- VPCP: BTCN (đề b/c);
- Lưu: VT, KSTT (2).

**TL. BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM
CỤC TRƯỞNG CỤC KIỂM SOÁT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**



Ngô Hải Phan

Phụ lục **PHƯƠNG PHÁP XỬ LÝ DỮ LIỆU**

(Ban hành kèm theo Công văn Số: /VPCP-KSTT ngày tháng 01 năm 2022
của Văn phòng Chính phủ)

1. Nguồn dữ liệu phân tích

- Dữ liệu đồng bộ hồ sơ, thống kê tình hình xử lý hồ sơ từ Công Dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh lên Công Dịch vụ công quốc gia.
- Dữ liệu của Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.
- Dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đánh giá sự hài lòng, phản ánh, kiến nghị,... trên Công Dịch vụ công quốc gia.
- Dữ liệu báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.

2. Xử lý số liệu

a) Tiến độ giải quyết thủ tục hành chính

Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn trong kỳ và theo TTHC (bao gồm hồ sơ đã xử lý và đang xử lý) = $\frac{\text{Tổng số hồ sơ đã xử lý và đang xử lý đúng hạn và trong hạn trong kỳ}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trong kỳ}} * 100\%$.

Trong đó:

- Hồ sơ đã xử lý và đang xử lý đúng hạn trong kỳ: Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý \leq Thời hạn tối đa giải quyết TTHC.

Thời gian kết thúc xử lý: Thời gian hoàn thành xử lý (process_date) được tính dựa trên thời điểm tương ứng với trạng thái: Đã xử lý xong, Dừng xử lý, Đã trả kết quả, Công dân yêu cầu rút hồ sơ, Từ chối (trạng thái của tiến trình xử lý). Nếu tiến trình vừa có trạng thái “Đã xử lý xong”, “Đã trả kết quả” thì lấy thời điểm theo trạng thái “Đã xử lý xong”. Trường hợp chưa có trạng thái hoàn thành xử lý thì lấy ngày cuối kỳ báo cáo.

Thời gian bắt đầu xử lý: Ngày tiếp nhận hồ sơ. Nếu không có ngày tiếp nhận thì lấy thời điểm (process_date) đầu tiên trong tiến trình xử lý, nếu không có tiến trình xử lý, không có ngày tiếp nhận thì tính là hồ sơ quá hạn.

Thời hạn giải quyết tối đa của TTHC lấy theo thời hạn giải quyết của TTHC đã được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, trong đó:

- + Nếu thời gian xử lý tối đa tính theo giờ: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo giờ để so sánh;

+ Nếu thời gian xử lý tối đa theo ngày làm việc: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo ngày và trừ T7, CN, ngày lễ để so sánh;

+ Nếu thời gian xử lý tối đa theo ngày, tháng, năm: tính tổng thời gian xử lý thực tế theo ngày thông thường để so sánh.

- Căn cứ vào tỷ lệ phần trăm hồ sơ xử lý đúng hạn trong kỳ, TTHC, địa bàn hành chính theo địa phương được hiển thị 1 màu sắc theo quy ước:

+ Màu xanh: Tỷ lệ $\geq 90\%$;

+ Màu vàng: Từ 80 đến dưới 90%;

+ Màu cam: Từ 70 đến dưới 80%;

+ Màu đỏ: Dưới 70%;

+ Màu trắng: 0% (Không có hồ sơ đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia).

b) Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến

+ Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 = Tổng số TTHC đã khai báo, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC / Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết* 100%.

+ Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 = Tổng số TTHC đã khai báo, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC / Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết* 100%.

Trường hợp 01 TTHC khai báo, tích hợp cung cấp cả mức độ 3, 4 thì tính cho mức độ cao nhất

+ Tỷ lệ TTHC chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến = (Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết – TTHC mức độ 4 – TTHC mức độ 3) / Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết* 100%.

+ Màu sắc: Tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 nếu đạt tỷ lệ $>50\%$ màu xanh; 40-50% màu vàng; 30-40% màu cam; dưới 30% màu đỏ; không có DVCTT tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: màu trắng.

- **Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ:** Dựa trên dữ liệu đồng bộ hồ sơ để tính tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia và nộp từ Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ

+ Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến: Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ (1)/ Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ* 100%.

(1) Dữ liệu: NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 2 (Trực tuyến)

+ Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp: Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp có ngày tiếp nhận trong kỳ (2) và hồ sơ tiếp nhận trong kỳ mà không có dữ liệu kênh thực hiện/ Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ* 100%.

(2) Dữ liệu: NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 1 (Trực tiếp) hoặc để trống.

+ Tỷ lệ hồ sơ nộp qua đường bưu điện: Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính công ích có ngày tiếp nhận trong kỳ (3)/ Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ* 100%.

(3) Dữ liệu: NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 3 (Bưu chính công ích)

- Kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến đối với hồ sơ đang xử lý

+ Hồ sơ xử lý trong hạn: Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đang xử lý trong hạn trong kỳ/ Tổng số hồ sơ nộp trực tuyến đang xử lý trong kỳ* 100%.

+ Hồ sơ xử lý quá hạn: Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đang xử lý quá hạn trong kỳ/ Tổng số hồ sơ nộp trực tuyến đang xử lý trong kỳ* 100%.

Điều kiện tính quá hạn, trong hạn tương tự nhóm chỉ tiêu tiên độ giải quyết TTHC.

c) Thanh toán trực tuyến

- Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến = Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán thành công trên Hệ thống thanh toán trực tuyến/ Tổng số TTHC có hồ sơ đồng bộ có phí, lệ phí (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) * 100%.

- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia= Tổng số TTHC có hồ sơ có đồng bộ dữ liệu phí, lệ phí trên Cổng (Phí, lệ phí khác 0, không để trống)/ Tổng số TTHC có thông tin phí lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính (Phí, lệ phí khác 0, hoặc không để trống) * 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến qua Cổng Dịch vụ Công quốc gia= Tổng số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia/ Tổng số hồ sơ đồng bộ của các TTHC có nghĩa vụ tài chính đã tích hợp, cho phép thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia * 100%.

Màu sắc theo địa bàn hành chính của địa phương theo tỷ lệ có hồ sơ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hiển thị như sau: Màu xanh: >25%; màu vàng 15-25%; màu cam 5-15%; màu đỏ dưới 5%; màu trắng: Chưa thực hiện thanh toán trực tuyến.

d) Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị

- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị theo phân loại: Dựa trên dữ liệu phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia, gồm: (1) Kiến nghị về những vướng mắc, bất cập về quy định hành chính; (2) Phản ánh về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện.

- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được phân theo địa bàn hành chính, ngành, lĩnh vực.

đ) Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- Tỷ lệ hồ sơ đã đồng bộ = Số lượng hồ sơ đã đồng bộ có “Ngày tiếp nhận” trong kỳ báo cáo/ Tổng số hồ sơ được tính toán trong kỳ* 100%.

Trong đó:

Tổng số hồ sơ được tính toán trong kỳ: So sánh giữa Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ với Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ ở Hệ thống báo cáo quốc gia và trong báo cáo thống kê tình hình xử lý hồ sơ được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trong trường hợp tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ ở Hệ thống báo cáo quốc gia lớn hơn tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì lấy tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ ở Hệ thống báo cáo quốc gia.

Một số trường hợp dữ liệu đồng bộ không đúng:

+ Nếu mẫu số bằng 0 thì hiển thị dòng thông báo đỏ "Không có dữ liệu báo cáo tổng hợp".

+ Nếu tử số bằng 0 thì hiển thị dòng thông báo đỏ "Không có dữ liệu đồng bộ hồ sơ".

+ Nếu tử số và mẫu số số lớn hơn 0 nhưng tử số lớn hơn mẫu số: Cảnh báo dữ liệu báo cáo không chính xác./.

- Tỷ lệ chưa đồng bộ hồ sơ: 100%- Tỷ lệ hồ sơ đã đồng bộ.