

BÁO CÁO

**Kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết
thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên cổng DVCQG tháng 3 năm 2025**

Kính gửi:

- Các cơ quan đơn vị đóng trên địa bàn xã;
- Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã;
- 14 xóm.

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. UBND huyện báo cáo kết quả 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 xã Bình Thành tháng 3 năm 2025, như sau:

1. Điểm số các trục nội dung Bộ chỉ số trên Cổng DVCQG

1.1. Điểm số trục nội dung Công khai minh bạch đạt **18/18 điểm, giữ nguyên điểm so với tháng 02/2025.**

1.2. Điểm số trục nội dung Tiến độ giải quyết đạt **19,5/20 điểm, tăng 1,1 điểm so với tháng 02/2025.**

1.3. Điểm số trục nội dung Dịch vụ công trực tuyến đạt **10/12 điểm, giữ nguyên điểm so với tháng 02/2025.**

1.4. Điểm số trục nội dung Thanh toán trực tuyến đạt **9,7/10 điểm, giảm 0,3 điểm so với tháng 02/2025.**

1.5. Điểm số trục nội dung Mức độ hài lòng đạt **18/18 điểm, giữ nguyên điểm số so với tháng 02/2025.**

1.6. Điểm số trục nội dung Số hóa hồ sơ, kết quả TTHC đạt **18,2/22 điểm, giảm 2,9 điểm so với tháng 02/2025.**

1.7. Điểm tổng hợp đạt **93,4/100 điểm, giảm 1,1 điểm; xếp hạng 7/22 xã, thị trấn và tăng 05 bậc trên bảng xếp hạng so với tháng 02 năm 2025.**

2. Tổng hợp chi tiết số liệu của xã Bình Thành

(Chi tiết tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html> và Phụ lục kèm theo)

3. Chủ tịch UBND xã yêu cầu

- Các thành viên bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã, các bộ phận chuyên môn xã thực hiện nghiêm chỉ đạo của UBND xã tại Công văn số 10/UBND-VP ngày 04/01/2024 của Chủ tịch UBND xã về việc tăng cường tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Công văn số 521/UBND-VP ngày 6/12/2023 của Chủ tịch UBND xã về việc thực hiện cải cách TTHC và giải quyết TTHC theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ; Công văn số 621/UBND-VP ngày 07/8/2024 của UBND xã về tăng cường thực hiện công tác CCHC trên địa bàn xã Bình Thành.

- Các cán bộ, công chức và người lao động tại cơ quan xã tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính:

+ Thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến, không để tình trạng nhiều hồ sơ trực tuyến giải quyết chậm, muộn hoặc không được tiếp nhận, xử lý; nếu có hồ sơ thủ tục hành chính để chậm, muộn đều phải có báo cáo giải trình lý do với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thực hiện xin lỗi người dân, doanh nghiệp theo đúng quy định.

+ Nghiêm túc thực hiện việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; nâng cao tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến của địa phương trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính; đẩy mạnh tuyên truyền, vận động và tạo điều kiện thuận lợi để người dân đăng ký tài khoản định danh điện tử mức độ 2.

- Bộ phận Tư pháp - hộ tịch xã tham mưu triển khai, thực hiện cung cấp dịch vụ công “Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính” và nâng cao tỷ lệ chứng thực điện tử hoàn thành trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã tăng cường các biện pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử.

- Đối với các hồ sơ báo quá hạn trên dịch vụ công nhưng không quá hạn tại hệ thống phần mềm 1 của sẽ phân tích giải trình khi có yêu cầu của cấp trên (do cấp xã không xem được danh sách các mã hồ sơ báo quá hạn trên dịch vụ công quốc gia).

- Đối với các Chỉ số, số lượng, tỷ lệ giảm được thể hiện chi tiết tại phụ lục số I, II, các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã phân tích, đánh giá và có biện pháp khắc phục kịp thời.

Trên đây là Báo cáo thống kê số liệu 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 của xã Bình Thành tháng 3/2025 trên Cổng dịch vụ công quốc gia. UBND xã yêu cầu các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã có giải pháp khắc phục những nội dung giảm điểm so với tháng 02/2025; Văn phòng - thống kê xã thông báo công khai đến các cơ quan, đơn vị, nhân dân được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BTV Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;
- UBMTTQ và các đoàn thể xã.
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VP.

CHỦ TỊCH

Ma Khánh Sơn

PHỤ LỤC I. BIỂU TỔNG HỢP SỐ LIỆU THÁNG 3 NĂM 2025

(Kèm theo Báo cáo số/BC-UBND ngày/4/2025 của UBND xã Bình Thành)

Số TT	Nội dung	Thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia ngày 28/02/2025		Thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia ngày 31/3/2025		Tăng (+)/Giảm (-) so với ngày 28/02/2025
		Số liệu	Tỷ lệ (%)	Số liệu	Tỷ lệ (%)	
I	Công khai, minh bạch (điểm)	18		18		0
1.1	Số TTHC công khai trên Cổng DVC quốc gia/tổng số TTHC	1817/1817	100%	1817/1817	100%	0
1.2	Số hồ sơ tiếp nhận đã đồng bộ					0
a)	Hồ sơ đã đồng bộ	306	98,71%	262	98,13%	-0,0058
b)	Hồ sơ chưa đồng bộ	4	1,29%	5	1,87%	+0,0058
II	Tiến độ giải quyết (điểm)	18,4		19,5		1,1
2.1	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn		91,86%		97,42%	+0,0556
2.2	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn		8,14%		2,58%	-0,0556
III	Dịch vụ công trực tuyến (điểm)	10,0		10,0		0

3.1	TTHC cung cấp DVCTT một phần	78	23,15%	78	23,15%	0
3.2	TTHC cung cấp DVCTT toàn trình	20	5,93%	20	5,93%	0
3.3	Còn lại	239	70,29%	239	70,29%	0
3.4	Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến					0
a)	<i>Hồ sơ nộp trực tuyến</i>		98,37%		88,93%	-0,0944
b)	<i>Hồ sơ nộp trực tiếp và theo hình thức khác</i>		1,63%		11,07%	+0,0944
3.5	Kết quả xử lý hồ sơ nộp trực tuyến với hồ sơ đang xử lý					0
a)	<i>Hồ sơ xử lý đúng hạn</i>		91,61%		97,06%	+0,0545
b)	<i>Hồ sơ xử lý quá hạn</i>		8,39%		2,94%	-0,0545
3.6	Tỷ lệ DVC trực tuyến có phát sinh hồ sơ		14%		13,3%	-0,007
3.7	Số lượng tăng trưởng DVC trực tuyến	949		949		0
IV	Thanh toán trực tuyến (điểm)	10		9,7		-0,3
4.1	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia					0
a)	<i>Cung cấp trên cổng DVC Quốc gia</i>	—	—	—	—	—

b)	<i>Chưa tích hợp, cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến</i>	–	–	–	–	–
4.2	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến					0
a)	<i>Thanh toán trực tuyến</i>	298	99,33%	154	64,98%	-0,3435
b)	<i>Thanh toán trực tiếp và hình thức khác</i>	2	0,67%	83	35,02%	0,3435
4.3	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến					0
a)	<i>Thanh toán trực tuyến</i>	5	83,33%	6	66,67%	-0,1666
b)	<i>Thanh toán trực tiếp và hình thức khác</i>	1	16,67%	3	33,33%	0,1666
V	Mức độ hài lòng (điểm)	18		18		0
5.1	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị		100%		100%	0
5.2	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC		100%		100%	0
5.3	Tỷ lệ xử lý phản ánh, kiến nghị theo phân loại					0
a)	<i>Kiến nghị về những vướng mắc, bất cập về quy định hành chính</i>					0
b)	<i>Phản ánh về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức</i>					0
VI	Số hóa kết quả hồ sơ TTHC (điểm)	20,1		18,2		-1,9

6.1	Tỷ lệ hồ sơ, kết quả TTHC được số hóa hồ sơ		98,37%		88,85%	-0,0952
6.2	Tỷ lệ hồ sơ được cấp kết quả điện tử		98,37%		88,85%	-0,0952
6.3	Số lượng tài khoản Cổng DVC quốc gia được xác thực với cơ sở dữ liệu quốc gia Dân cư	1.032.924		1.032.924		0
6.4	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	89	28,71%	27	10,31%	0
VI	ĐIỂM TỔNG HỢP VÀ XẾP HẠNG	Đạt 94,46/100 điểm; xếp hạng 12/23 xã, thị trấn		Đạt 93,4/100 điểm; xếp hạng 7/23 xã, thị trấn		Giảm 1,1 điểm, tăng 05 bậc trên bảng xếp hạng

**PHỤ LỤC SỐ II. THỐNG KÊ CHI TIẾT CỦA UBND XÃ BÌNH THÀNH
THÁNG 3 NĂM 2025**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND ngày/4/2025 của UBND xã Bình Thành)

Số TT	Nội dung	Số lượng hồ sơ quá hạn Trên Cổng DVCQG			Số lượng hồ sơ quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên		
		Số lượng hồ sơ quá hạn ngày 28/02/2025	Số lượng hồ sơ quá hạn ngày 31/3/2025	Tăng (+)/Giảm (-) so với ngày 28/02/2025	Số lượng hồ sơ quá hạn ngày 28/02/2025	Số lượng hồ sơ quá hạn ngày 31/3/2025	Tăng (+)/Giảm (-) so với ngày 28/02/2025
1	Số lượng hồ sơ quá hạn	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>

2	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến	Tỷ lệ nộp HS trực tuyến ngày 28/02/2025 (%)	Tỷ lệ nộp HS trực tuyến ngày 31/3/2025 (%)	Tăng (+)/Giảm(-) so với ngày 28/02/2025 (%)
		98,37%	88,93%	-9,44%

3	Tổng hợp cung cấp dịch vụ cung cấp dịch vụ chứng thực điện tử bản sao từ bản chính	Thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia ngày 28/02/2025		Thống kê trên Cổng dịch vụ công quốc gia ngày 31/3/2025		Tăng (+)/Giảm(-) so với ngày 28/02/2025 (%)
		Đã triển khai	Số lượng hoàn thành	Đã triển khai	Số lượng hoàn thành	
		1/1	4.111	1/1	4254	+134

4	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC 28/02/2025	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC 31/3/2025	Tăng (+)/Giảm(-) so với ngày 28/02s/2025 (%)
		98,37%	88,85%	-9,52%