

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện 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

Thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về 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; Văn bản số 4660/VPCP-KSTT ngày 26/7/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ, Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện 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 (TTHC), dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi tắt là Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp), cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

Triển khai trách nhiệm cụ thể đến từng đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh về thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Kết quả đánh giá được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; Cổng Thông tin điện tử tỉnh phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách TTHC của cơ quan, đơn vị; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công.

2. Yêu cầu

- Việc đánh giá thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.
- Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công

chức, viên chức, người lao động theo quy định tại khoản 2, Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) được cấp tài khoản theo dõi Bản đồ thực thi thể chế Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

II. NỘI DUNG, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Nội dung:

Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp gồm 05 nhóm chỉ số với 22 chỉ số thành phần như sau:

- a) Nhóm chỉ số Công khai, minh bạch (gồm có 04 chỉ số thành phần).
- b) Nhóm chỉ số Tiến độ, kết quả giải quyết (gồm có 02 chỉ số thành phần; trong đó: 01 chỉ số thành phần được đánh giá chấm điểm và 01 chỉ số thành phần được sử dụng để phân tích chuyên sâu phục vụ chỉ đạo, điều hành).
- c) Nhóm chỉ số Cung cấp dịch vụ công trực tuyến (gồm có 06 chỉ số thành phần).
- d) Nhóm chỉ số Số hóa hồ sơ (gồm có 07 chỉ số thành phần).
- đ) Nhóm chỉ số Mức độ hài lòng (gồm có 03 chỉ số thành phần).

(Chi tiết tại Phụ lục I)

2. Thời gian thực hiện: Bắt đầu từ tháng 8 năm 2022.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành

1.1. Căn cứ nhiệm vụ được giao (*tại Phụ lục II*) và nội dung, yêu cầu tại Kế hoạch này, tổ chức triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình và chịu trách nhiệm về kết quả đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

1.2. Trên cơ sở nhu cầu quản lý và số lượng người được giao theo dõi Bộ chỉ số tại từng đơn vị, địa phương, đăng ký danh sách **trước ngày 23/8/2022** với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để hoàn thành việc cấp tài khoản theo dõi Bản đồ thực thi thể chế Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia **trước 25/8/2022**.

1.3. Chủ động liên kết Bản đồ thực thi thể chế Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC do Văn phòng Chính phủ cung cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

1.4. Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức tham gia quy trình giải quyết hồ sơ TTHC phải cập nhật đầy đủ hồ sơ giải quyết TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo đúng trạng thái của tiến trình xử lý và thời gian thực giải quyết hồ sơ; cập nhật chính xác tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ lên Hệ thống báo cáo quốc gia theo kỳ báo cáo; không yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều 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 hạn 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*);

1.5. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kết nối, chia sẻ, tích hợp cơ sở dữ liệu chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo hướng dẫn, yêu cầu của Bộ, ngành Trung ương;

1.6. Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp, sáng kiến để nâng cao các nhóm chỉ số thành phần của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về các số liệu được thống kê, phân tích của từng nhóm chỉ số và kết quả đánh giá công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

1.7. Định kỳ vào ngày 14 của tháng cuối quý, cơ quan, đơn vị, địa phương có kết quả đánh giá xếp loại từng nhóm chỉ tiêu ở mức dưới trung bình (kết quả này được đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>) phải có văn bản giải trình xác định rõ trách nhiệm, nguyên nhân và giải pháp khắc phục báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

1.8. Chủ động rà soát các Quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành chủ quản trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (tại Cổng Dịch vụ công quốc gia) để kịp thời tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục TTHC trong thời hạn chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày Quyết định công bố TTHC được Bộ, ngành cập nhật lên cơ sở dữ liệu Quốc gia hoặc sau khi nhận được Quyết định công bố của Bộ, ngành (trường hợp Bộ, ngành chưa cập nhật lên Cổng dịch vụ công quốc gia).

1.9. Thực hiện rà soát, công khai kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết ngay sau khi nhận được Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh nêu tại mục 1.8 khoản này; đồng thời, gỡ bỏ các TTHC, bộ phận tạo thành TTHC; văn bản quy phạm pháp luật quy định về TTHC, bộ phận tạo thành TTHC đã hết hiệu lực theo quy định.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

Thực hiện quản lý, vận hành, khai thác dữ liệu của Hệ thống đánh giá Bộ Chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp đảm bảo phù hợp với thực tế tại địa phương; đồng bộ dữ liệu đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục trạng thái hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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.

3. Sở Nội vụ

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu với Ủy ban nhân dân tỉnh: Lấy kết quả đánh giá của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định tại khoản 2, Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Sở Tư pháp

Tiếp tục chỉ đạo, đẩy mạnh việc thực hiện thủ tục Chứng thực bản sao điện tử từ bản chính. Đôn đốc các huyện, thành phố tăng cường công tác tuyên truyền cho cán bộ, công chức, viên chức và người dân biết về tiện ích của thủ tục này và triển khai việc thực hiện để bảo đảm đạt tỷ lệ đặt ra tại điểm 6.2, khoản 6, Phần IV, Phụ lục ban hành kèm theo Kế hoạch số 65/KH-UBND ngày 29/4/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về triển khai thực hiện Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ; đẩy mạnh việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang.

5. Công an tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (*Trung tâm Phục vụ hành chính công*), các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư đảm bảo hiệu quả, an toàn, an ninh thông tin trong giải quyết TTHC.

6. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

6.1. Theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này; định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương đối với Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

6.2. Căn cứ kết quả đánh giá chấm điểm được Văn phòng Chính phủ công khai trên Bản đồ thực thi thể chế và yêu cầu quản lý, chỉ đạo điều hành trên địa bàn tỉnh; tham mưu giải pháp tổ chức, thực hiện đối với từng chỉ tiêu thành phần trong Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp để đạt hiệu quả.

6.3. Kịp thời tham mưu với Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản triển khai khi có sửa đổi, bổ sung các nhóm chỉ số thành phần phù hợp với yêu cầu quản lý, chỉ đạo, điều hành và nhu cầu theo dõi, giám sát của cá nhân, tổ chức theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

6.4. Tổng hợp các giải pháp, sáng kiến để nâng cao các nhóm chỉ số thành phần của Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

7. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

Ngoài việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7 nêu tại khoản 1, Phần III Kế hoạch này, có trách nhiệm triển khai, đôn đốc, theo dõi kết quả thực hiện của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trực thuộc.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để tổng hợp, xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành;
- UBND các huyện, thành phố;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Công an tỉnh;
- Viện thông tin Tuyên Quang;
- Bưu điện tỉnh;
- Đài PT&TH tỉnh;
- Báo Tuyên Quang;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, THCBKS (H).

Nguyễn Văn Sơn

PHỤ LỤC I
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

*(Kèm theo Kế hoạch số 157 /KH-UBND ngày 19 tháng 8 năm 2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)*

I. NGUỒN DỮ LIỆU PHÂN TÍCH

1. Dữ liệu đồng bộ hồ sơ và thông kê tình hình xử lý hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính(TTHC) của tỉnh lên cổng Dịch vụ công quốc gia.
2. Dữ liệu của Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.
3. Dữ liệu thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đánh giá sự hài lòng, phản ánh, kiến nghị,... trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.
4. Dữ liệu báo cáo kiểm soát TTHC trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.
5. Dữ liệu được kết nối, chia sẻ từ các hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu quốc gia (dân cư, đăng ký doanh nghiệp, ...), Cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

II. XỬ LÝ SỐ LIỆU

1. Nhóm chỉ số về công khai, minh bạch

a) Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn

Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn = số TTHC công bố đúng hạn/Tổng số TTHC đã công bố trong kỳ * 100%.

Trong đó:

- Số TTHC công bố đúng hạn là TTHC có ngày ban hành quyết định công bố nằm trong thời hạn theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung). Trường hợp dữ liệu về quyết định công bố của TTHC được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sau 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ và sau 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thì số TTHC trong quyết định công bố đó được tính là công bố quá hạn.

- Tổng số TTHC đã công bố trong kỳ là tổng số TTHC của các quyết định công bố trong kỳ.

b) Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn

Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn = số TTHC cập nhật, công khai đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC/Tổng số TTHC đã cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trong kỳ * 100%.

Trong đó, số TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn là số TTHC được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trong khoảng thời gian theo quy định tại khoản 2 Điều 24 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung).

c) Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính

Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ nội dung TTHC = Số TTHC có đầy đủ thông tin về các bộ phận tạo thành theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung)/Tổng số thủ tục hành chính TTHC đã được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC * 100%.

d) 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 đó "Không có dữ liệu báo cáo tổng hợp."

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

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

+ Nếu “ngày tiếp nhận” nhỏ hơn ngày đồng bộ dữ liệu lần đầu từ 03 ngày làm việc trở lên thì hồ sơ đó không được tính trong kết quả đồng bộ hồ sơ (phân tử số của phép tính).

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

2. Nhóm chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết

a) Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn

Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ (bao gồm hồ sơ đã xử lý và đang xử lý) = Tổng số hồ sơ đã xử lý và đang xử lý trước hạn, đúng hạn và trong hạn trong kỳ / Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trong kỳ * 100%.

Trong đó:

- Hồ sơ đã xử lý và đang xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ: Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý \leq Ngày hẹn trả kết quả

Trường hợp hồ sơ đồng bộ không có “Ngày hẹn trả kết quả” hoặc “Ngày hẹn trả kết quả - Ngày tiếp nhận hồ sơ > Thời hạn tối đa giải quyết TTHC” thì “Thời hạn tối đa giải quyết TTHC” là căn cứ để đánh giá tiến độ giải quyết như sau: Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý \leq Thời hạn tối đa giải quyết TTHC.

Trường hợp sau khi bổ sung hồ sơ theo quy định thì việc tính thời gian giải quyết TTHC như sau: Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý - Thời gian chờ đợi người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ hoặc thực hiện nghĩa vụ tài chính (Ngày nộp hồ sơ bổ sung - Ngày yêu cầu bổ sung hồ sơ hoặc thông báo nghĩa vụ tài chính).

Thời gian kết thúc xử lý: Thời gian hoàn thành xử lý được tính dựa trên thời điểm tương ứng với trạng thái “Đã xử lý xong”, “Dừng xử lý”, “Đã trả kết quả”, “Yêu cầu bổ sung hồ sơ”, “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”. Nếu tiến trình chỉ có trạng thái “Yêu cầu bổ sung hồ sơ” mà không có trạng thái “Đã xử lý xong” hoặc “Đã trả kết quả” thì thời hạn hoàn thành xử lý là thời điểm theo trạng thái “Yêu cầu bổ sung hồ sơ”, trừ trường hợp “Yêu cầu bổ sung hồ sơ” hơn 01 lần thì tính quá hạn. Trường hợp chưa có trạng thái hoàn thành xử lý thì lấy ngày cuối kỳ báo cáo, trừ trường hợp “Ngày hẹn trả kết quả” lớn hơn hoặc bằng “Ngày báo cáo” thì lấy “Ngày hẹn trả kết quả”.

Thời gian bắt đầu xử lý: Ngày tiếp nhận hồ sơ. Nếu không có ngày tiếp nhận thì lấy thời điểm 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 thứ bảy, chủ nhật, 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.

- Được tính cho từng cơ quan, đơn vị, cấp hành chính và theo từng TTHC.

b) Thời gian giải quyết TTHC trung bình theo từng TTHC

Thời gian giải quyết TTHC trung bình = Tổng thời gian giải quyết của các hồ sơ TTHC/Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết.

Tổng thời gian giải quyết của từng hồ sơ TTHC = Thời gian kết thúc xử lý- Thời gian bắt đầu xử lý.

3. Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến

a) Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến = Tổng số TTHC đã khai báo, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định 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 ở các mức độ khác nhau thì tính chung ở mức độ cao nhất.

- Tỷ lệ TTHC chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến = (Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết - TTHC đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến)/Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

b) Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ

Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ = Tổng số dịch vụ công trực tuyến có hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ/Tổng số dịch vụ công trực tuyến đã khai báo, tích hợp cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC * 100%

c) 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)

d) Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến

Tỷ lệ TTHC 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 thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) * 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

đ) 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

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 hoặc không để trống)/ Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) * 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

e) Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến

Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến = Tổng số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến qua cổng Dịch vụ công quốc gia, cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh/Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) * 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

4. Nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ

a) Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử

Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử = Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử/Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ * 100%.

b) Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ

Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ = Tổng số hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến)/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

c) Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa

Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa = Tổng số hồ sơ TTHC có sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

d) Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính

Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính = Tổng số xã và Phòng tư pháp cấp huyện cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính/Tổng số xã và Phòng tư pháp cấp huyện thuộc thẩm quyền quản lý * 100%.

đ) Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ tái sử dụng

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia = số hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

- Số lượng Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công.

e) Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công

Bộ Công an kết nối, chia sẻ dữ liệu để thực hiện theo dõi, đánh giá các chỉ số cụ thể như sau:

Số lượng tài khoản được cấp bởi Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý.

- Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC = Số TTHC có kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC/Tổng số TTHC có đối tượng thực hiện là người dân * 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư = số hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư được kết nối, chia sẻ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư/Tổng số hồ sơ TTHC của người dân * 100%.

- Bảng theo dõi tiến độ, chất lượng thực hiện TTHC đối với 25 dịch vụ công thiết yếu theo phụ lục I Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

5. Nhóm chỉ số về mức độ hài lòng

a) 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 công Dịch vụ công quốc gia được phân loại theo địa bàn hành chính, ngành, lĩnh vực và theo nội dung 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.

b) Tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị

Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn = Tổng số phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hoặc trước hạn/Tổng số phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý * 100%.

Trong đó, thời hạn tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 43, Điều 45 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác công Dịch vụ công quốc gia.

Trường hợp cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì tỷ lệ này đạt 100%.

c) Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị

Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị = (Tổng số phản ánh, kiến nghị - Số bị phản hồi trạng thái không hài lòng hoặc tiếp tục có phản ánh về kết quả giải quyết hoặc xử lý quá hạn)/Tổng số phản ánh, kiến nghị * 100%.

Trường hợp, cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì tỷ lệ này đạt 100%.

d) Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC

Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC = (Tổng số hồ sơ TTHC - Số hồ sơ có đánh giá không hài lòng hoặc có phản ánh, kiến nghị về việc tiếp nhận, giải quyết hoặc giải quyết quá hạn)/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

III. TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

Việc tổng hợp kết quả, đánh giá chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công được thực hiện trên cơ sở tổng hợp đánh giá điểm số của các nhóm chỉ số chung cả tỉnh đạt được. Cụ thể như sau:

- Cách tính điểm đối với từng chỉ tiêu trong nhóm chỉ số:

Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i * Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100.

- Tổng điểm là tổng điểm của các nhóm chỉ số.

- Kết quả đánh giá được xác định, phân loại cho địa phương là Ủy ban nhân dân các cấp và các cơ quan, đơn vị trực thuộc các cơ quan trên; các cơ quan, đơn vị khác có cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Kết quả phân loại như sau:

+ Từ 90 đến dưới 100 điểm: Xuất sắc.

+ Từ 80 đến dưới 90 điểm: Tốt.

+ Từ 70 đến dưới 80 điểm: Khá.

+ Từ 50 đến dưới 70 điểm: Trung bình.

+ Dưới 50 điểm: Yếu.

- Màu sắc biểu thị kết quả phân loại tổng hợp và theo từng nhóm chỉ số như sau:

+ Màu xanh: Xuất sắc.

+ Màu xanh nhạt: Tốt.

+ Màu vàng: Khá.

+ Màu cam: Trung bình.

+ Màu đỏ: Yếu.

+ Màu xám: Không có hồ sơ, dữ liệu hoặc chưa thực hiện.

Bảng tính điểm các nhóm chỉ số như sau:

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Ghi chú
I. Công khai, minh bạch		18	
01	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	6	
02	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	4	
03	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC	2	
04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên cổng Dịch vụ công quốc gia	6	
II. Tiến độ, kết quả giải quyết		20	
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	
III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến		22	
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 (Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ).

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Ghi chú
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	6	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ.
Thanh toán trực tuyến			
09	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	
10	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	2	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ.
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	
IV. Số hóa hồ sơ		22	
12	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	
13	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ	4	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ.
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Ghi chú
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	
16	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên cổng Dịch vụ công quốc gia	4	
Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công			
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	2	
V. Mức độ hài lòng		18	
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ.
Tổng điểm tối đa		100	

- Ngoài các chỉ tiêu để tính điểm, các chỉ tiêu còn lại tại mục II phụ lục này được sử dụng để phân tích chuyên sâu phục vụ chỉ đạo, điều hành.

- Trường hợp chỉ tiêu không thuộc nhiệm vụ phải thực hiện hoặc chưa đến thời hạn phải thực hiện của cơ quan, đơn vị thì điểm số của chỉ tiêu đó được chia đều cho các chỉ tiêu khác trong nhóm chỉ số./.

PHỤ LỤC II

PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG THỰC HIỆN 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

(Kèm theo Kế hoạch số 157 /KH-UBND ngày 19 tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)

TT	Chỉ số/Chỉ số thành phần	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
I. Công khai, minh bạch				
01	Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn	Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
02	Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn	Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
03	Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính	Sở, ban, ngành	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên cổng Dịch vụ công quốc gia	Sở Thông tin và Truyền thông	Các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
II. Tiến độ, kết quả giải quyết				
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên

TT	Chỉ số/Chỉ số thành phần	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến				
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
Thanh toán trực tuyến				
09	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
10	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	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

TT	Chỉ số/Chỉ số thành phần	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
IV. Số hóa hồ sơ				
12	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
13	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Tư pháp	Thường xuyên
16	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên công Dịch vụ công quốc gia	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Sở Thông tin và Truyền thông; các cơ quan, đơn vị liên quan	Thường xuyên

TT	Chỉ số/Chỉ số thành phần	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công				
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	Sở, ban, ngành	Công an tỉnh	Thường xuyên
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	Sở, ban, ngành	Công an tỉnh	Thường xuyên
V. Mức độ hài lòng				
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã	Văn phòng UBND tỉnh	Thường xuyên