**Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp**

**dịch vụ công theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của TTCP**

*(tuần từ 12/8/2024 đến 16/8/2024)*

| **TT** | **Chỉ số** | **Điểm tối đa** | **Sở Tài chính** | **Ghi chú** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. Công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công** | **18** | **12** |  |
| 01 | Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn | 6 | 6 | trong tuần không phát sinh |
| 02 | Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn | 4 | 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 | 2 |
| 04 | - Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng DVC quốc gia (hiện nay, Cục THTK đã có kế hoạch thực hiện nâng cấp, mở rộng hệ thống trong năm 2024 để đồng bộ với Cổng DVC quốc gia và HTTT giải quyết TTHC của tỉnh. Sau khi hoàn thành, Cục THTK sẽ gửi văn bản thông báo và tài liệu hướng dẫn để triển khai thực hiện)- Đối với điểm tự đánh giá: Văn phòng đã tham mưu BGĐ báo cáo UBND tỉnh kiến nghị Văn phòng Chính phủ có hướng đánh giá phù hợp tại báo cáo công tác cải cách TTHC hàng tháng của Sở Tài chính (định kỳ ngày 21-22 hàng tháng).  | 6 | 0 | Phần mềm Cấp mã số QHNS của BTC chưa đồng bộ được với Cổng DVCQG |
| **II. Tiến độ, kết quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công** | **20** | **20** |  |
| 05 | Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn | 20 | 20 | Đạt 100% |
| **III. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến** | **12** | **8,3** |  |
| 06 | Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến | 2 | 2 | Đạt 100%  |
| 07 | Tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ | 4 | 0,3 | 01/14 = 7,1% |
| 08 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến | 6 | 6 | Đạt 100% |
| **IV. Thanh toán trực tuyến** | **10** | **10** |  |
| 09 | Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến | 2 | 2 | không có TTHC quy định thanh toán trực tuyến và yêu cầu NVTC  |
| 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 | 2 |
| 11 | Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến | 6 | 6 |
| **V. Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC** | **22** | **22** |  |
| 12 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử | 6 | 6 | thực hiện đúng quy định |
| 13 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ | 4 | 4 |
| 14 | Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa | 2 | 2 |
| 15 | Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính | 2 | 2 | không có TTHC cung cấp dịch vụ |
| 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 | 4 | thực hiện đúng quy định |
| 17 | Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC | 2 | 2 | Đạt 100% |
| 18 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư | 2 | 2 | không phát sinh |
| **VI. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công** | **18** | **18** |  |
| 19 | Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn | 6 | 6 | trong tuần không phát sinh |
| 20 | Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị | 6 | 6 |
| 21 | Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC | 6 | 6 |
| **Tổng điểm tối đa** | **100** | **90,3** |  |

# Trong đó:

|  | **TT** | **Chỉ số** | **Công thức tính** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **CÔNG KHAI, MINH BẠCH** |
|  | 1 | Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn | **TH1: Bộ Ngành** Tổng số TTHC công bố đúng hạn là tổng số TTHC thỏa mãn: "Ngày hiệu lực" mới nhất của văn bản cơ sở pháp lý của TTHC > = "Ngày quyết định" của QĐCB của thủ tục + 20 ngày thông thường. và Ngày click Công khai (đối với TTHC được thêm mới, sửa đổi) của TTHC trong QĐCB <= 10 ngày làm việc so với ""Ngày quyết định"" của QĐ Công bố. Tổng số TTHC công bố trong kỳ: là tổng số TTHC thêm mới, sửa đổi, bãi bỏ (đối với Bộ) trong các QĐCB có "Ngày quyết định" trong kỳ. Nếu 1 TT xuất hiện trong nhiều QĐCB thì chỉ tính 1 TTHC. **TH2: Tỉnh/TP** Tổng số TTHC công bố đúng hạn là tổng số TTHC thỏa mãn: - Nếu "Ngày quyết định" trong QĐCB Thêm mới TTHC ĐPH<=10 Ngày làm việc so với "Ngày quyết định" trong QĐCB thêm mới TTHC gốc tương ứng của Bộ thì TTHC ĐPH công bố được tính đúng hạn trong kỳ công bố TTHC ĐPH. - Nếu "Ngày quyết định" trong QĐCB có TTHC ĐPH sửa đổi, bổ sung <=10 ngày làm việc so với "Ngày quyết định" trong QĐCB TTHC gốc tương ứng "gần nhất" của Bộ thì TTHC ĐPH công bố được tính đúng hạn trong kỳ công bố TTHC ĐPH. Hoặc "Ngày hiệu lực" mới nhất của văn bản cơ sở pháp lý của TTHC >= "Ngày quyết định" của QĐCB của thủ tục + 5 ngày thông thường. và Ngày click Công khai (đối với TTHC được thêm mới, sửa đổi) của TTHC trong QĐCB <= 5 ngày làm việc so với "Ngày quyết định" của QĐ Công bố. - Các TTHC ĐPH bãi bỏ mặc định đúng hạn (do Bộ bãi bỏ thì TTHC tự động chuyển trạng thái bãi bỏ) Tổng số TTHC công bố trong kỳ: số TTHC trong QĐCB thêm mới/ sửa đổi, bổ sung /bãi bỏ có “Ngày quyết định” trong kỳ + số TTHC ĐPH có TTHC gốc bãi bỏ trong kỳ + số TTHC chưa được được ĐPH thêm mới/sửa đổi, bổ sung trong kỳ Số TTHC chưa được ĐPH thêm mới/ sửa đổi, bổ sung trong kỳ gồm: o Bộ công bố n TTHC thực hiện cấp Tỉnh/ Huyện/ Xã (và không tích TTHC ngành dọc) mới trong kỳ, nếu ĐP không công bố TT ĐPH tương ứng thì n TTHC đó chưa được công bố trong kỳ o Bộ công bố m TTHC thực hiện cấp Tỉnh/ Huyện/ Xã (và không tích TTHC ngành dọc) sửa đổi, bổ sung trong kỳ, nếu các TTHC đã được ĐPH tương ứng với các TTHC gốc sửa đổi, bổ sung trước đây nhưng nay không được ĐP công bố sửa đổi, bổ sung thì các TTHC đó chưa được công bố trong kỳ Trong 1 kỳ, nếu 1 TTHC xuất hiện trong nhiều QĐCB thì chỉ tính 1 TTHC. Chỉ tiêu này chỉ xét các TTHC được công khai thêm mới, sửa đổi trong kỳ. Trường hợp trong cùng 1 kỳ, TTHC sửa đổi nhiều lần trong nhiều QĐCB: nếu có ít nhất 1 lần quá hạn thì cả kỳ quá hạn."  |
|  | 2 | Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn | = Số TTHC công khai đúng hạn trên CSDL QG về TTHC/Tổng số TTHC phải cập nhật, công khai trên CSDL QG về TTHC trong kỳ \* 100%.Số TTHC công khai đúng hạn trên CSDL QG về TTHC là tổng số TTHC thỏa mãn:- TH1: Bộ NgànhNgày click Công khai (đối với TTHC được thêm mới, sửa đổi) của TTHC được công khai gần nhất trong QĐ Công bố <= 10 ngày làm việc so với "Ngày quyết định" của QĐ Công bố(Ngày click - 10 ngày làm việc <= ngày ký quyết định công bố)**- TH2: Tỉnh/TP**Ngày click Công khai (đối với TTHC được thêm mới, sửa đổi) của TTHC được công khai gần nhất trong QĐ Công bố <= 5 ngày làm việc so với "Ngày quyết định" của QĐ Công bố(Ngày click - 5 ngày làm việc <= ngày ký quyết định công bố)Tổng số TTHC phải cập nhật, công khai trên CSDL QG về TTHC trong kỳ= tổng số TTHC thêm mới, sửa đổi (có công khai) có "công khai thêm mới, sửa đổi" trong kỳ (Nếu 1 TT xuất hiện trong nhiều QĐCB thì chỉ tính 1 TTHC) + tổng số TTHC công bố trong kỳ theo cách tính tại mục 1 nhưng chưa công bố.Ngày Công khai thêm mới, sửa đổi, bãi bỏ (đưa về tình trạng hết hiệu lực – đối với Bộ, ngành) trong kỳ là ngày CB chọn "Công khai" TTHC thêm mới, sửa đổi trong QĐCB.Chỉ tiêu này không thông kê theo TTHC.Chỉ thống kê theo cấp Tỉnh, Bộ Ngành (Không tính cấp con)Chỉ tiêu này chỉ xét các TTHC được công khai thêm mới, sửa đổi, bãi bỏ (đưa về tình trạng hết hiệu lực – đối với Bộ, ngành) trong kỳ. Trường hợp trong cùng 1 kỳ, TTHC sửa đổi nhiều lần trong nhiều QĐCB: nếu có ít nhất 1 lần quá hạn thì cả kỳ quá hạn. |
|  | 3 | Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của 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 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung)/Tổng số TTHC đã được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC \* 100%.- Tổng số TTHC có đầy đủ thông tin về bộ phận tạo thành: là số TTHC đang công khai trong kỳ hiện tại trên Cổng có đầy đủa) Tên TTHC;b) Trình tự thực hiện;c) Cách thức thực hiện;d) Thành phần, số lượng hồ sơ;đ) Thời hạn giải quyết;e) Đối tượng thực hiện TTHC;g) Cơ quan giải quyết TTHC= Cơ quan thực hiệnĐối với các mẫu đơn, mẫu tờ khai, mẫu kết quả....thì không kiểm tra được do không kiểm tra được điều kiện TTHC nào bắt buộc phải cóTổng số TTHC đã được cập nhật, công khai trên CSDL QG về TTHC: số TTHC "công khai" trên Cổng QG (TTHC có trạng thái "Công khai")Chỉ tiêu này không thống kê theo TTHC và theo đơn vị cấp dưới của Tỉnh, Bộ (khi chọn TTHC và đơn vị cấp dưới tỉnh bộ thì ẩn biểu đồ)Chỉ tiêu không tính theo thời gian. |
|  | 4 | 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.Nếu hệ thống BCQG và DVCQG không có số lượng hồ sơ cần đồng bộ (mẫu số =0 hoặc null) thì tính toán theo cách sau: Mẫu số (kỳ báo cáo tháng) = Tổng số lượng hồ sơ của báo cáo năm trước liền kề (báo cáo năm) trong hệ thống BCQG / 12 tháng Mẫu số (kỳ báo cáo quý) = Tổng số lượng hồ sơ năm trước liền kề trong hệ thống BCQG/4 Mẫu số (kỳ báo cáo năm)= Tổng số lượng hồ sơ của năm trước liền kề. Nếu năm trước liền kề không có số liệu, tỷ lệ hồ sơ đồng bộ = 0. Thông tin báo cáo trên hệ thống GRIS: + Mã báo cáo: II.06/VPCP/KSTT + Tên báo cáo: TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC TẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRỰC TIẾP GIẢI QUYẾT TTHC + Kỳ báo cáo: Năm + Cột lấy dữ liệu: Tổng số ( Số lượng hồ sơ tiếp nhận trong kỳ) + Dòng: Tổng cộng - 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 (phần tử số của phép tính).- Tỷ lệ chưa đồng bộ hồ sơ = 100% - Tỷ lệ hồ sơ đã đồng bộ. |
| **2** | **TIẾN ĐỘ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG** |
|  | 5 | Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn | Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn= Số lượng hồ sơ đã và đang xử lý đúng hạn hoặc trong hạn trong kỳ/ Tổng số hồ sơ được tiếp nhận, xử lý trong kỳHồ sơ được tiếp nhận, xử lý trong kỳ được tính đúng hạn, trong hạn khi: Thời gian kết thúc xử lý <= Ngày hẹn trả.- Thời gian kết thúc xử lý là thời điểm tương ứng với trạng thái kết thúc xử lý hồ sơ (Từ chối, Dừng xử lý, Đã xử lý xong, Đã trả kết quả, Công dân yêu cầu rút hồ sơ) trong tiến trình xử lý. Nếu tiến trình xử lý có đồng thời trạng thái Đã xử lý xong, Đã trả kết quả thì hệ thống ưu tiên lấy thời gian Đã xử lý xong. Nếu không có tiến trình xử lý hồ sơ, lấy theo Ngày trả kết quả; nếu không có Ngày trả kết quả, lấy theo thời điểm kết thúc xử lý trong thông tin hồ sơ.Nếu hồ sơ đang yêu cầu bổ sung, công dân chưa quay lại bổ sung hồ sơ thì lấy ngày cán bộ yêu cầu bổ sung hồ sơ là Thời gian kết thúc xử lý.Nếu tiến trình xử lý tồn tại ít nhất 2 lần yêu cầu bổ sung có thời điểm xử lý ("ThoiDiemXyLy") khác nhau thì bị tính là quá hạn.- Ngày hẹn trả: Ngày hẹn trả trong thông tin hồ sơ đồng bộ. Trường hợp ngày hẹn trả lớn hơn thời hạn tối đa giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC thì thời hạn giải quyết được tính theo thời hạn công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC. Nếu không có ngày hẹn trả thì được tính theo công thức: Thời gian kết thúc xử lý hồ sơ - Thời gian bắt đầu xử lý <= Thời hạn tối đa giải quyết TTHCTrong đó, 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. |
|  | 6 | 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.*- Tổng số hồ sơ hoàn thành gồm các hồ sơ thỏa mãn:+ Thuộc trạng thái: Đã xử lý xong, Đã trả kết quả, + Có Thời gian bắt đầu xử lý trong kỳ (thời gian bắt đầu xử lý tính theo công thức chỉ tiêu 2a)Ngày kết thúc xử lý có thể thuộc kỳ khác- Tổng thời gian giải quyết của các hồ sơ TTHC = Tổng thời gian giải quyết TTHC của tất cả hồ sơ đã hoàn thành(Tổng thời gian được tính tương tự chỉ tiêu 2a). Loại thời gian trung bình tính theo Giờ, Ngày, Ngày làm việc, tháng tính theo thời gian tối đa giải quyết TTHCChỉ tiêu này chỉ hiển thị khi chọn 1 TTHC cụ thể.Chỉ tiêu này được tính theo đơn vị giải quyết. Nếu chọn thống kê theo tỉnh, huyện thì thống kê tất cả hồ sơ thuộc chính nó và đơn vị cấp con của nó. Trường hợp thống kê theo Bộ, thì thống kê hai loại: TTHC thuộc phạm vi giải quyết củacấp Bộ, ngành dọc và tất cả hồ sơ của nó ở tỉnh. |
| **3** | **CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN** |
|  | 8 | Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến | *Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến =Số TTHC có DVCTT một phần, DVCTT toàn trình trên Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh (bao gồm tỉnh, huyện, xã), của Bộ, ngành (bao gồm cả các TTHC ngành dọc).*Trường hợp 01 TTHC được cung cấp cả DVCTT một phần và toàn trình thì tính cho mức DVCTT cao nhất. - Trả kết quả theo địa bàn hành chính: + Cả nước: Biểu thị giá trị tuyệt đối và tỷ lệ % TTHC gốc (của các Bộ) cung cấp DVCTT tích “công khai” trên Cổng áp dụng cho các Tỉnh, huyện, xã/ Tổng số TTHC gốc của cả nước. + Bộ: Biểu thị giá trị tuyệt đối và tỷ lệ % TTHC cung cấp DVCTT tích “công khai” trên Cổng của Bộ/Tổng số TTHC gốc thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ (bao gồm cả các TTHC tích ngành dọc).+ Tỉnh, Thành phố: Biểu thị giá trị tuyệt đối và tỷ lệ % TTHC của tỉnh cung cấp DVCTT công khai trên Cổng/ Tổng số TTHC của Tỉnh + Huyện, Quận: Biểu thị giá trị tuyệt đối và tỷ lệ % TTHC có đơn vị áp dụng DVCTT là huyện đó/ Tổng số TTHC có cấp thực hiện = cấp huyện + Xã, phường: Biểu thị giá trị tuyệt đối và tỷ lệ % TTHC có đơn vị áp dụng DVCTT là xã đó/ Tổng số TTHC có cấp thực hiện = cấp xã - Không thay đổi giá trị khi thay đổi kỳ báo cáo và chọn TTHC cụ thể.  |
|  | 10 | Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ | - *Tỷ lệ TTHC có hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng DVCQG*: Tổng số TTHC đang áp dụng có hồ sơ đồng bộ từ địa phương được đánh dấu nộp từ Cổng DVCQG/Tổng số TTHC có hồ sơ “nộp trực tuyến” (Kênh thực hiện = Trực tuyến) đồng bộ trạng thái. - *Tỷ lệ DVCTT có hồ sơ nộp trực tuyến không thực hiện từ Cổng*: Tổng số TTHC đang áp dụng có hồ sơ “nộp trực tuyến” không được đánh dấu nộp từ Cổng DVCQG/ Tổng số TTHC có hồ sơ “nộp trực tuyến” đồng bộ trạng thái. - Trả kết quả theo kỳ báo cáo: Xét các hồ sơ đồng bộ có “Ngày tiếp nhận” trong kỳ báo cáo. Nếu không có “Ngày tiếp nhận” lấy theo “Ngày nộp hồ sơ” - Trả kết quả theo TTHC: Không hiển thị biểu đồ khi chọn TTHC cụ thể (do 1 TTHC thường có 1 hoặc 2 DVCTT nên đưa ra tỷ lệ % không có ý nghĩa) - Trả kết quả theo địa bàn hành chính: + Cả nước: Tính trên hồ sơ nộp trực tuyến được đồng bộ của tất cả các tỉnh, thành phố + Bộ: Tính trên tất cả hồ sơ nộp trực tuyến được đồng bộ của Bộ (mã cơ quan thực hiện của Bộ và các đơn vị trực thuộc Bộ).+ Tỉnh/TP: Tính trên tất cả hồ sơ nộp trực tuyến được đồng bộ của Tỉnh + Huyện/Quận: Tính trên hồ sơ nộp trực tuyến được đồng bộ có cơ quan thực hiện là huyện đó và các đơn vị cấp con của nó + Xã/Phường: Tính trên hồ sơ nộp trực tuyến được đồng bộ có cơ quan thực hiện là xã đó.  |
|  | 11 | Tỷ lệ tăng trưởng dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ | *Tỷ lệ tăng trưởng = (Số TTHC có DVCTT công khai trên Cổng DVCQG, có phát sinh hồ sơ trong kỳ - Số TTHC có DVCTT công khai trên Cổng DVCQG, có phát sinh hồ sơ kỳ trước)/Số TTHC có DVCTT công khai trên Cổng DVCQG, có phát sinh hồ sơ kỳ trước \* 100%.*'- Chỉ tính theo TTHC, không tính được theo DVCKhông thống kê theo TTHC (ẩn đi khi chọn TTHC) |
|  | 12 | 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 \* Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ \* 100%(1) NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 2 (Trực tuyến), và cấp kết quả giải quyết điện tử đối với TTHC yêu cầu trả kết quả bằng văn bản giấy tờ + 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 (2) NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 1 (Trực tiếp) hoặc null+ 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(3) NgayTiepNhan trong kỳ, KenhThucHien = 3 (Bưu chính công ích) |
|  | 13 | 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- 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 kỳĐiều kiện tính quá hạn, trong hạn tương tự nhóm chỉ tiêu tiến độ giải quyết TTHC.Giá trị của biểu đồ thay đổi theo Địa bàn hành chính, Kỳ báo cáo, TTHC tương tự nhóm chỉ tiêu tiến độ giải quyết TTHC. |
|  | 14 | Thời gian trung bình của hồ sơ nộp trực tuyến tính 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 .*- Tổng số hồ sơ hoàn thành gồm các hồ sơ thỏa mãn:+ Thuộc trạng thái: Đã xử lý xong, Đã trả kết quả, + Kênh thực hiện = Trực tuyến+ Có Thời gian bắt đầu xử lý trong kỳ (thời gian bắt đầu xử lý tính theo công thức chỉ tiêu 2a)Ngày kết thúc xử lý có thể thuộc kỳ khác- Tổng thời gian giải quyết của các hồ sơ TTHC = Tổng thời gian giải quyết TTHC của tất cả hồ sơ đã hoàn thành(Tổng thời gian được tính tương tự chỉ tiêu 2a). Loại thời gian trung bình tính theo Giờ, Ngày, Ngày làm việc, tháng tính theo thời gian tối đa giải quyết TTHCChỉ tiêu này chỉ hiển thị khi chọn 1 TTHC cụ thể.Chỉ tiêu này được tính theo đơn vị giải quyết. Nếu chọn thống kê theo tỉnh, huyện thì thống kê tất cả hồ sơ thuộc chính nó và đơn vị cấp con của nó. Trường hợp thống kê theo Bộ, thống kê TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết ở cấp Bộ, ngành dọc " |
| **4** | **THANH TOÁN TRỰC TUYẾN** |
|  | 15 | Tỷ lệ TTHC 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)- Số TTHC loại này nhưng không phát sinh hồ sơ) \* 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 của đơn vị (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.- Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán thành công trên Hệ thống thanh toán trực tuyến= Số lượng hồ sơ có Ngày bắt đầu xử lý trong kỳ được đánh dấu là Thanh toán trực tuyến qua Cổng DVCQG, Thanh toán trực tuyến qua Cổng BNĐP ( DuocThanhToanTrucTuyen= 1: Thanh toán trực tuyến trên cổng DVCQG, 2: Thanh toán trực tuyến qua Cổng thanh toán BNĐP)- Số TTHC không phát sinh hồ sơ: số TTHC có thông tin phí, lệ phí (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) không tồn tại hồ sơ có Ngày bắt đầu xử lý trong kỳ báo cáo- Tình huống sử dụng:+ Thống kê theo xã: Tử số thống kê dựa trên các hồ sơ có cơ quan thực hiện là xã đó. Mẫu số: số lượng TTHC đang công khai của tỉnh có cấp thực hiện là cấp xã+ Thống kê theo huyện: Tử số thống kê trên các hồ sơ có cơ quan thực hiện là huyện đó và các đơn vị con của nó. Mẫu số: số lượng TTHC đang công khai của tỉnh có cấp thực hiện là cấp huyện hoặc cấp xã+ Thống kê theo Tỉnh: Tử số thống kê dựa trên các hồ sơ có cơ quan thực hiện là tỉnh đó hoặc các đơn vị con của nó. Mẫu số: số lượng TTHC đang công khai của tỉnh có cấp thực hiện là cấp tỉnh, cấp huyện hoặc cấp xã+ Thống kê theo Bộ: Tử số: thống kê dựa trên các hồ sơ có cơ quan thực hiện là Bộ đó hoặc các đơn vị con của nó. Mẫu số: số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ (bao gồm cả các TTHC tích ngành dọc) đang công khai của Bộ+ Thống kê theo TTHC: Không thay đổi giá trị trên biểu đồ khi chọn thống kê theo 1 TTHC cụ thể+ Thống kê theo kỳ báo cáo: Thống kê tử số dựa trên các hồ sơ có Ngày bắt đầu xử lý trong kỳ báo cáo (Ngày bắt đầu xử lý tính theo công thức tại chỉ tiêu Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn, trước hạn). Mẫu số không thay đổi theo thời gian |
|  | 16 | 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) *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= X/Y\* 100%* X: Tổng số TTHC có hồ sơ có đồng bộ dữ liệu phí, lệ phí trên Cổng (Phí, lệ phí khác 0, null) Y: Tổng số TTHC có thông tin phí lệ phí trong CSDL TTHC (Phí, lệ phí khác 0, null) - Chọn kỳ báo cáo: Tính X theo kỳ báo cáo. Xét hồ sơ có “Ngày tiếp nhận” trong kỳ, nếu không có ngày tiếp nhận thì lấy theo “Ngày nộp hồ sơ”. Y luôn lấy theo giá trị hiện tại trong CSDL TTHC. - Ẩn biểu đồ khi chọn TTHC cụ thể - Trả kết quả theo địa bàn hành chính: Chọn 1 địa bàn hành chính thì hiển thị các địa bàn hành chính cấp con liền kề. + Cả nước: Xét trên các TTHC của Tỉnh (thực hiện tại cấp Tỉnh, Huyện, Xã) + Bộ: Xét trên TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ (bao gồm cả các TTHC tích ngành dọc).+ Tỉnh/TP: Xét trên TTHC của Tỉnh thực hiện tại cấp Huyện + Huyện/ Quận: Xét trên các TTHC của Tỉnh thực hiện tại cấp Xã + Xã/ Phường: Không có địa bàn cấp con  |
|  | 17 | Tỷ lệ tăng trưởng số TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến so với kì trước | Tỷ lệ tăng trưởng số TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến so với kì trước = (Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến kỳ này – Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến kỳ trước)/ Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến kỳ trước \* 100%.Khi thống kê theo đơn vị:+ Tỉnh: xét tất cả TTHC do Tỉnh công bố bao gồm cả TTHC địa phương hóa và đặc thù+ Huyện: xét tất cả TTHC có cơ quan thực hiện hồ sơ là huyện tương ứng và các đơn vị cấp dưới+ Xã: xét tất cả TTHC có cơ quan thực hiện hồ sơ là xã tương ứng + Bộ: xét tất cả TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ (bao gồm cả các TTHC tích ngành dọc) do Bộ công bố. Không thống kê theo các đơn vị cấp con của Bộ |
|  | 18 | Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến | *Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến = số lượng hồ sơ đồng bộ của đơn vị được thanh toán trực tuyến ( DuocThanhToanTrucTuyen = 1: Thanh toán trực tuyến trên cổng DVCQG, 2: Thanh toán trực tuyến qua Cổng thanh toán BNĐP)có Ngày bắt đầu xử lý trong kỳ/ 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%.*- Tình huống sử dụng:+ Thống kê theo xã: Tử số thống kê dựa trên các hồ sơ có cơ quan thực hiện là xã đó. Mẫu số: số lượng TTHC đang công khai của tỉnh có cấp thực hiện là cấp xã+ Thống kê theo huyện: Tử số thống kê trên các hồ sơ có cơ quan thực hiện là huyện đó và các đơn vị con của nó. Mẫu số: số lượng TTHC đang công khai của tỉnh có cấp thực hiện là cấp huyện hoặc cấp xã+ Thống kê theo Tỉnh: Tử số thống kê dựa trên các hồ sơ có cơ quan thực hiện là tỉnh đó hoặc các đơn vị con của nó. Mẫu số: số lượng TTHC đang công khai của tỉnh có cấp thực hiện là cấp tỉnh, cấp huyện hoặc cấp xã+ Thống kê theo Bộ: Tử số: thống kê dựa trên các hồ sơ có cơ quan thực hiện là Bộ đó hoặc các đơn vị con của nó. Mẫu số: số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ (bao gồm cả các TTHC tích ngành dọc) đang công khai của Bộ+ Thống kê theo TTHC: Tử số, mẫu số thống kê theo hồ sơ thuộc TTHC đã chọn+ Thống kê theo kỳ báo cáo: Thống kê tử số, mẫu số dựa trên các hồ sơ có Ngày bắt đầu xử lý trong kỳ báo cáo (Ngày bắt đầu xử lý tính theo công thức tại chỉ tiêu Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn, trước hạn). |
| **5** | **MỨC ĐỘ HÀI LÒNG** |
|  | 19 | Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị theo phân loại | Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị theo phân loại =*Số phản ánh kiến nghị đã được tiếp nhận được phân loại theo Quy định, chính sách, thủ tục hoặc Hành vi của cán bộ công chức/ Tổng số PAKN trong kỳ theo đơn vị thống kê \*100%*Điều kiện lấy dữ liệu: + Trả về kết quả theo điều kiện của dashboard và biểu đồ map + Ngày tiếp nhận PAKN cuối cùng trong kỳ báo cáo (VD: nếu có nhiều hơn 1 trạng thái tiếp nhận thì lấy theo trạng thái tiếp nhận cuối cùng) + Chỉ tính dựa trên các PAKN có phân loại + Đơn vị thống kê: là đơn vị tiếp nhận cuối cùng trong quy trình xử lý PAKN. Tổng số PAKN trong đơn vị bao gồm tất cả PAKN thuộc đơn vị đó và các đơn vị cấp con của nó.  |
|  | 20 | Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được phân theo địa bàn hành chính,  | '+ Nếu biểu đồ map đang hiển thị cấp quốc gia: hiển thị Tỷ lệ phần trăm phản ánh kiến nghị được xử lý tại tối đa 4 tỉnh cao nhất. + Nếu biểu đồ map đang hiển thị cấp tỉnh: Hiển thị tỷ lệ phần trăm phản ánh kiến nghị được xử lý trực tiếp tại Tỉnh, tối đa 4 huyện hoặc sở có tỷ lệ phần trăm cao nhất.+ Nếu biểu đồ map đang hiển thị ở cấp huyện: Hiển thị tỷ lệ phần trăm phản ánh kiến nghị được xử lý trực tiếp tại huyện và tối đa 4 xã cao nhất.+ Chỉ tính trên các PAKN có phân loại Quy định, chính sách, thủ tục/ Hành vi của cán bộ công chức+ Nếu biểu đồ map đang hiển thị ở cấp xã: hiển thị biểu đồ tỷ lệ PAKN theo lĩnh vực trong Xã đó. (Thực hiện tương tự biểu đồ của Bộ)Tỷ lệ phần trăm của các địa bàn còn lại tổng hợp tại “Khác”Sắp xếp địa bàn theo tỷ lệ phản ánh kiến nghị giảm dần. Loại “Khác” xếp cuối cùng.Điều kiện lấy dữ liệu:+ Trả về kết quả theo điều kiện Nhóm chỉ tiêu, Kỳ báo cáo, Địa bàn hành chính+ Ngày tiếp nhận cuối cùng trong luồng quy trình xử lý PAKN nằm trong kỳ báo cáo+ Đơn vị báo cáo: đơn vị tiếp nhận cuối cùng trong quy trình xử lý PAKNTổng số PAKN trong đơn vị bao gồm tất cả PAKN thuộc đơn vị đó và các đơn vị cấp con của nó.+ Định dạng dữ liệu hiển thị: [Số lượng PAKN, phân cách hàng nghìn bởi dấu chấm] ([Tỷ lệ phần trăm]%) |
|  | 21 | Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn | - Danh sách trạng thái đang xử lý: PAKN đã bổ sung, Phản ánh trực tiếp xử lý, xử lý ở địa phương, tiếp nhận ở địa phương, Đã gửi email,) trong tiến trình trong kỳ báo cáo: PAKN đã bổ sung, Phản ánh trực tiếp xử lý, xử lý ở địa phương, tiếp nhận ở địa phương, Đã gửi email, trả lại tiếp nhận địa phương trong trường hợp nội bộ chuyển trả đơn vị tiếp nhận- Danh sách trạng thái đã xử lý: BNĐP gửi trả lại BNĐP khác, BNĐP gửi trả VPCP, PAKN chờ công khai, PAKN đã công khai, Trả lại VPCP, Từ chối tiếp nhận, PAKN gửi đi đơn vị khác bằng phần mềm riêng, PA chờ bổ sung, Trả lại tiếp nhận địa phương trong trường hợp VPCP hoặc BNĐP chuyển trả lạiDanh sách trạng thái chờ tiếp nhận: Tiếp nhận ở địa phương, Phản ánh đã bổ sung, Mới tiếp nhận VPCP- PAKN đang xử lý trong hạn:PAKN được coi là đang xử lý trong kỳ khi thời gian của bắt đầu của bước tương ứng với trạng thái đang xử lý, đã xử lý nằm trong kỳ hiện tại và thời gian kết thúc của bước đã xử lý sau kỳ hiện tại. Không tồn tại Ngày kết thúc tương ứng với trạng thái đã xử lý, đã công khai trong kỳ báo cáo.PAKN đang xử lý trong hạn nếu ngày cuối kỳ của kỳ báo cáo (hoặc ngày hiện tại đối với kỳ hiện tại) – Ngày bắt đầu của trạng thái chờ tiếp nhận trong kỳ <= 15 ngày làm việc.- PAKN đã xử lý đúng hạn: PAKN được coi là đã xử lý trong kỳ nếu thời gian kết thúc của bước tương ứng với trạng thái đã xử lý nằm trong kỳ báo cáo+ PAKN bị từ chối đúng hạn: TH1: PAKN được gửi trực tiếp BNĐP: Ngày từ chối <= Ngày gửi PAKN+ 2 ngày làm việc TH2: PAKN do VPCP hoặc BNĐP khác chuyển đến: Ngày chuyển trả VPCP, Ngày BNĐP gửi trả BNĐP <= Ngày VPCP, BNĐP chuyển gần nhất + 2 ngày làm việc+ PAKN yêu cầu bổ sung đúng hạn: TH1: PAKN được gửi trực tiếp đến BNĐP: Ngày yêu cầu bổ sung đầu tiên <= Ngày gửi PAKN + 5 ngày làm việc (không bao gồm các PAKN bị yêu cầu bổ sung sau khi Tiếp nhận)TH2: PAKN được VPCP, BNĐP chuyển đến: Ngày yêu cầu bổ sung đầu tiên gần nhất <= Ngày VPCP, BNĐP khác chuyển đến + 5 ngày làm việc (Chỉ xét trường hợp sau ngày yêu cầu bổ sung, không có ngày bắt đầu xử lý (tương ứng với trạng thái Đang xử lý, Đã xử lý) trong kỳ).+ PAKN xử lý đúng hạn: TH1: PAKN tiếp gửi trực tiếp đến BNĐP: Ngày bắt đầu xử lý của bước tương ứng với trạng thái chờ công khai, đã công khai <= Ngày CD/DN gửi PAKN + 15 ngày làm việcTH2: PAKN được chuyển từ VPCP, BNĐP khác: Ngày bắt đầu xử lý của bước tương ứng với trạng thái chờ công khai, đã công khai <= Ngày VPCP, BNĐP khác chuyển gần nhất + 15 ngày làm việc+ PAKN công khai đúng hạn: Ngày kết thúc của trạng thái công khai - Ngày bắt đầu chờ công khai/ đã công khai <=2 ngày làm việc. Nếu không có ngày kết thúc thì lấy theo ngày cuối kỳ báo cáo (lấy theo ngày hiện tại nếu thống kê kỳ hiện tại)Tổng số PAKN được tiếp nhận, xử lý trong kỳ= gồm tổng số PAKN được gửi tới đơn vị, đã và đang xử lý trong kỳ |
|  | 22 | Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị | *Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị = (Tổng số PAKN – Số bị phản hồi trạng thái không hài lòng hoặc tiếp tục có phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết hoặc quá hạn)/Tổng số phản ánh, kiến nghị \*100%*Số bị phản hồi trạng thái không hài lòng hoặc tiếp tục có phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết hoặc quá hạn: là tổng số PAKN+ do dân đánh giá không hài lòng (có số dislike nhiều hơn like trên Cổng DVCQG) + số PAKN giải quyết quá hạn (cách tính quá hạn theo chỉ tiêu 5c) + PAKN bị nhắc lại trong nội dung PAKN sau đó có nội dung đánh giá không hài lòng (điều kiện này làm sau đợt tháng 4/2022)Tổng số PAKN= Tổng số PAKN có ngày tiếp nhận đầu tiên trong kỳXét các PAKN có Ngày tiếp nhận đầu tiên trong kỳ báo cáo, không bao gồm PAKN chưa được tiếp nhận. Trong mỗi kỳ báo cáo, mỗi PAKN được tính tối đa 1 lần.Không thống kê theo TTHC (ẩn khi chọn TTHC)Thống kê theo đơn vị: Bộ, Tỉnh, Huyện, Xã |
|  | 23 | Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC | =100%- (Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn + Tỷ lệ hồ sơ TTHC có phản ánh, kiến nghị hoặc đánh giá dislike). |
| **6** | **MỨC ĐỘ SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC** |
|  | 24 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC 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 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.*Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử= tổng số hồ sơ TTHC đồng bộ kết quả xử lý có link file kết quả giải quyết đính kèm (hoặc đồng bộ kết quả giải quyết TTHC đã số hóa dữ liệu trên CSDL quốc gia, chuyên ngành đã kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC) và TTHC đó yêu cầu trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ.Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết = Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các TTHC có yêu cầu trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ.Chỉ tiêu được thống kê theo thời gian và theo địa bàn hành chính:+ Bộ: tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện trực thuộc Bộ (bao gồm cả các cơ quan ngành dọc)+ Tỉnh, huyện, xã: Tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện là Tỉnh/ huyện/ xã tương ứng và các đơn vị cấp dướiChỉ tiêu được thống kê theo TTHC |
|  | **25** | Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ | *Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ = [Tổng số hồ sơ TTHC (1) 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) và (2) cấp kết quả giải quyết điện tử đối với TTHC yêu cầu trả kết quả bằng văn bản giấy tờ /Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết]\*Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ\* 100%.*\*Cách xét TTHC yêu cầu trả kết quả bằng văn bản giấy tờ theo chỉ số Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử |
|  | 26 | Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa | *Tỷ lệ 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%.*Tổng số hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ sử dụng lại thông tin giấy tờ điện tử đã được số hóa = Tổng số hồ sơ TTHC có ngày tiếp nhận trong kỳ của đơn vị có ít nhất 1 thành phần hồ sơ được đánh dấu tái sử dụng dữ liệu số hóa trong thành phần hồ sơTổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết = Tổng số hồ sơ có Ngày tiếp nhận trong kỳ.Chỉ tiêu được thống kê theo thời gian và theo địa bàn hành chính:+ Bộ: tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện trực thuộc Bộ+ Tỉnh, huyện, xã: Tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện là Tỉnh/ huyện/ xã tương ứng và các đơn vị cấp dướiChỉ tiêu được thống kê theo TTHC |
|  | 27 | Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính | *Tổng số xã + huyện (phòng tư pháp cấp huyện) cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính/Tổng số xã + huyện thuộc thẩm quyền quản lý \* 100%.*Tổng số xã cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính= Tổng số xã + phòng tư pháp huyện có ít nhất 1 hồ sơ chứng thực điện tử đã hoàn thành từ khi bắt đầu có hồ sơ đầu tiên đến kỳ báo cáoTổng số xã thuộc thẩm quyền quản lý= Tổng số đơn vị có Loại đơn vị là "Xã" + huyện có trạng thái Đang sử dụng trong danh mục Địa bàn hành chính trong thẩm quyền quản lý của địa phươngChỉ tiêu được tính cho Tỉnh, Huyện, Xã. Không tính chỉ tiêu theo theo Bộ.Ẩn biểu đồ khi chọn 1 TTHC cụ thể |
|  | 29 | 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 \*100% | 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 đồng bộ có ít nhất 1 file đính kèm trong thành phần hồ sơ được đánh dấu lấy từ kho dữ liệu cá nhân hoặc đồng bộ links kết quả giải quyết điện tử lên danh mục (Cổng DVCQG). BNĐP bổ sung dữ liệu đánh dấu thành phần hồ sơ lấy từ Cổng DVCQG.Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết: Tổng số hồ sơ có ngày tiếp nhận trong kỳ báo cáo (không tính hồ sơ không có ngày tiếp nhận)Chỉ tiêu được thống kê theo thời gian, theo TTHC và theo cơ quan, địa bàn:+ Bộ: tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện trực thuộc Bộ+ Tỉnh, huyện, xã: Tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện là Tỉnh/ huyện/ xã tương ứng và các đơn vị cấp dướiChỉ tiêu được thống kê theo TTHC |
|  | 31 | Số lượng Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở DL chuyên ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công. | Thống kê CSDL quốc gia, chuyên ngành đã kết nối, đồng bộ kết quả giải quyết TTHC với danh mục kết quả giải quyết TTHC của Cổng DVCQG phục vụ giải quyết TTHC. |
|  | **ỨNG DỤNG DỮ LIỆU DÂN CƯ TRONG GIẢI QUYẾT TTHC, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG** |
|  | 32 | Số lượng tài khoản được cấp bởi hệ thống định danh, xác thực do Bộ Công an quản lý. |  |
|  |  | Tỷ lệ tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh được xác thực với danh tính điện tử do Bộ Công an cung cấp |  |
|  | 33 | Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC  | 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%. |
|  | 34 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC sử dụng thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư  | Số hồ sơ có khai thác, sử dụng dữ liệu dân cư (kiểm tra API đồng bộ hồ sơ liên quan đến CSDL dân cư)/tổng số hồ sơ TTHC \* 100 |
|  | 35 | Tỷ lệ TTHC có đối tượng thực hiện là công dân được cung cấp trực tuyến |  |
|  | 36 | Số lượt truy vấn, khai thác tài liệu từ kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVCQG | Số lượt truy vấn, khai thác tài liệu từ kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng DVCQG= số lượng yêu cầu (request) chia sẻ dữ liệu từ kho tài liệu điện tử thành công trên Cổng DVCQG ((status= Thành công).Số liệu chỉ hiển thị khi thống kê theo cấp Tỉnh, Bộ. |