

Số: 766 /QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 23 tháng 6 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

**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**

### THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Nghị định số 150/2016/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị quyết số 03/NQ-CP ngày 10 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ hội nghị trực tuyến Chính phủ với địa phương và Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 12 năm 2021;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** 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 (sau đây gọi tắt là Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp), cụ thể như sau:

1. Các nhóm chỉ số thành phần:

- a) Công khai, minh bạch.
- b) Tiến độ, kết quả giải quyết.
- c) Số hóa hồ sơ.
- d) Cung cấp dịch vụ trực tuyến.
- đ) Mức độ hài lòng.

2. Các tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số thành phần tại khoản 1 Điều này được quy định chi tiết tại Phụ lục kèm theo Quyết định này. Văn phòng Chính phủ xem xét, điều chỉnh các tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số thành phần phù hợp với điều kiện thực tế và việc quản lý, vận hành, khai thác dữ liệu theo thời gian thực; báo cáo Thủ tướng Chính phủ 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, đánh giá của cá nhân, tổ chức.

### **Điều 2. Đối tượng, phương pháp và thời gian đánh giá**

1. Đối tượng được đánh giá là các bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, 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 thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Việc đánh giá thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.

### **Điều 3. Xử lý kết quả đánh giá**

1. Kết quả đánh giá được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh (Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh); Cổng Thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện thủ tục hành chính, 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 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 4. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng Chính phủ xây dựng, quản lý, vận hành Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp; tổ chức công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; hướng dẫn kỹ thuật về kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ đánh giá các nhóm chỉ số tại Quyết định này theo thời gian thực và phân quyền



quản trị Hệ thống cho các bộ, cơ quan, địa phương phục vụ chỉ đạo, điều hành, đưa hệ thống vào vận hành chính thức kể từ ngày 01 tháng 8 năm 2022.

2. Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tích hợp, đồng bộ đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục dữ liệu giám sát, đánh giá hiệu quả, mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến với Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Công Dịch vụ công quốc gia phục vụ đánh giá các nhóm chỉ số tại Quyết định này theo thời gian thực.

3. Các bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và các cơ quan liên quan có trách nhiệm tích hợp, đồng bộ dữ liệu đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục phục vụ đánh giá các nhóm chỉ số tại Quyết định này theo thời gian thực, trong đó bộ, cơ quan ngang bộ có trách nhiệm tích hợp, đồng bộ các dữ liệu phân theo từng địa phương, cấp hành chính, cơ quan, đơn vị của Hệ thống cung cấp dịch vụ công tập trung do bộ, cơ quan ngang bộ quản lý với Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp của Công Dịch vụ công quốc gia; công khai kết quả đánh giá trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh (Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh), Cổng Thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương; tham gia quản lý, vận hành Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp; không đầu tư mới Hệ thống giám sát, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của bộ, cơ quan, địa phương.

**Điều 5.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 6.** Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- HĐND, UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- UBTW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam;
- Các Tập đoàn: EVN, VNPT;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTCP, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: Văn thư, KSTT (3b).

**KT. THỦ TƯỚNG  
PHÓ THỦ TƯỚNG**



**Phạm Bình Minh**





## Phụ lục

# 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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 766 /QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022  
của Thủ tướng Chính phủ)

## I. NGUỒN DỮ LIỆU PHÂN TÍCH

1. Dữ liệu đồng bộ hồ sơ và thống kê tình hình xử lý hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp 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 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.
4. Dữ liệu báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính công bố đúng hạn = Số thủ tục hành chính công bố đúng hạn/Tổng số thủ tục hành chính đã công bố trong kỳ \*100%.

Trong đó:

- Số thủ tục hành chính công bố đúng hạn là thủ tục hành chính 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 tháng 6 năm 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 thủ tục hành chính được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính trong quyết định công bố đó được tính là công bố quá hạn.

- Tổng số thủ tục hành chính đã công bố trong kỳ là tổng số thủ tục hành chính của các quyết định công bố trong kỳ.

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

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

Trong đó, số thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn là số thủ tục hành chính được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính trong khoảng thời gian theo quy định tại khoản 2 Điều 24 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính (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 thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ nội dung thủ tục hành chính = Số thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung)/Tổng số thủ tục hành chính đã được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính \* 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 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 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 =  $100\% - \text{Tỷ lệ hồ sơ đã đồng bộ}$ .

## **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) =  $\frac{\text{Tổng số hồ sơ đã xử lý và đang xử lý trước hạn, đúng hạn và trong hạn trong kỳ}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trong kỳ}} * 100\%$ .

Trong đó:

- Hồ sơ đã xử lý và đang xử lý 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

### **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 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 thuộc thẩm quyền giải quyết 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%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính (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 thủ tục hành chính 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 Công Dịch vụ công quốc gia, Công 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 thủ tục hành chính (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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ = Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính 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 tháng 01 năm 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 Cổng 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 tháng 10 năm 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 thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương được thực hiện trên cơ sở tổng hợp đánh giá điểm số của các nhóm chỉ số mà bộ, ngành, địa phương 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 từng bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, 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 Công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp 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
<b>I. Công khai, minh bạch</b>		<b>18</b>	
01	Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn	6	
02	Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn	4	
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	2	
04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	6	
<b>II. Tiến độ, kết quả giải quyết</b>		<b>20</b>	
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	
<b>III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến</b>		<b>22</b>	
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 tháng 7 năm 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 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ).
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 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ.
Thanh toán trực tuyến			
09	Tỷ lệ thủ tục hành chính 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 tháng 7 năm 2021 của
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	

			Chính phủ.
<b>IV. Số hóa hồ sơ</b>		<b>22</b>	
12	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	
13	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính 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 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ.
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	
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	
<b>V. Mức độ hài lòng</b>		<b>18</b>	
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	6	Đạt điểm tối đa



	quyết TTHC		khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ.
<b>Tổng điểm tối đa</b>		<b>100</b>	

- 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./.