

Số: **578** /VPUB-HCC

Thái Nguyên, ngày **01** tháng **10** năm 2025

V/v rà soát cải thiện các chỉ số thành phần theo
Bộ Chỉ số tại Quyết định 766/QĐ-TTg trên
Công dịch vụ công Quốc gia

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường.

Qua theo kết quả tại 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 (Bộ chỉ số tại Quyết định số 766/QĐ-TTg), đến ngày 29 tháng 9 năm 2025, tổng điểm của tỉnh Thái Nguyên đạt 88,51/100 điểm¹ (có Phụ lục I kèm theo). Theo đó, **từ ngày 22 tháng 9 năm 2025 đến ngày 29 tháng 9 năm 2025** một số cơ quan, địa phương còn hồ sơ TTHC đang giải quyết quá hạn; tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (ngoài trả bản giấy theo quy định), tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và dịch vụ công trực tuyến tăng nhẹ, dẫn đến xếp hạng của tỉnh có xu hướng giảm.

Thực hiện Công văn số 2937/UBND-TTPVHCC ngày 26 tháng 8 năm 2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động của Trung tâm phục vụ hành chính công cấp xã, Văn phòng UBND tỉnh đề nghị các sở, ban, ngành của tỉnh; UBND các xã, phường quan tâm phối hợp thực hiện một số nội dung sau:

1. Chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công cùng cấp; các phòng, ban chuyên môn rà soát, kiểm tra và xử lý dứt điểm các hồ sơ TTHC đang giải quyết đã quá hạn nêu tại Phụ lục II kèm theo Văn bản này; tăng cường công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp bằng hình thức phù hợp trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến², thanh toán trực tuyến.

2. Chỉ đạo đẩy mạnh việc tuyên truyền, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện nộp hồ sơ TTHC theo hình thức trực tuyến; cấp kết quả điện tử trong giải quyết hồ sơ TTHC, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, hướng dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng

¹ Các chỉ số: Công khai minh bạch (15,77/18 điểm); Tiến độ, kết quả giải quyết (19,25/20 điểm); Dịch vụ công trực tuyến (18,33/22 điểm); Mức độ hài lòng (17,86/18 điểm); Số hóa hồ sơ (17,3/22 điểm).

² Nhiều địa phương đã có cách làm sáng tạo, gắn với đặc điểm tình hình cụ thể trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến như: Phương án/kịch bản hướng dẫn, hỗ trợ người yếu thế trong thực hiện TTHC; Ngày Hội dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn, hỗ trợ người dân trong thực hiện TTHC, đặc biệt những người không có điều kiện tiếp cận công nghệ số như người khuyết tật, người dân vùng cao...

Chính phủ về quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và Văn bản số 1059/SKHCN-CĐS ngày 25 tháng 9 năm 2025 của Sở Khoa học và Công nghệ về hướng dẫn thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC³.

Đề các cơ quan, địa phương theo dõi, chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo công thức sau:


$$\text{Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa} = \frac{\text{Số hồ sơ thực hiện số hóa (dịch vụ công trực tuyến) và có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (đối với TTHC có yêu cầu cấp kết quả bằng văn bản)}}{\text{Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được đồng bộ lên Cổng DVC Quốc gia}} \times \text{Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ} \times 100\%$$

3. Đề nghị Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các sở, ngành có liên quan thực hiện rà soát, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC đã được công bố tại các Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh Thái Nguyên lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định⁴.

Với nội dung trên, đề nghị các cơ quan, địa phương quan tâm, phối hợp thực hiện, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Nơi nhận:

- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Như trên;
- Chánh VP UBND tỉnh;
- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Lãnh đạo TT PVHCC;
- Lưu: VT, HCC, HC-TC.

Thaont 

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Nguyễn Anh Tuấn

³ Theo thống kê tại Cổng dịch vụ công quốc gia ngày 26/9/2025 về Bộ chỉ số 766: Tỉnh Thái Nguyên xếp thứ 9/34 tỉnh, thành phố chỉ số về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (12,8/22 điểm); việc cấp kết quả điện tử cùng với bản giấy theo quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP thấp, dẫn đến số hóa kết quả giải quyết TTHC không đảm bảo.

⁴ Theo thống kê tính đến ngày 29/9/2025 trên Cổng dịch vụ công quốc gia, tỉnh Thái Nguyên còn 121 TTHC chưa cung cấp dịch vụ công trực tuyến.



Phụ lục I

SỐ LIỆU BỘ CHỈ SỐ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG THỰC HIỆN TTHC, DỊCH VỤ CÔNG CỦA TỈNH THÁI NGUYÊN TỪ NGÀY 22/09/2025 ĐẾN NGÀY 29/09/2025

(Ban hành kèm theo Văn bản số: **578** /VP-TTPVHCC ngày **01/10** 2025 của Văn phòng UBND tỉnh)

STT	CHỈ TIÊU	Thái Nguyên 2/34 (88,5) 22/9/2025	Thái Nguyên 2/34 (88,51) 29/9/2025	Tăng (+)/Giảm (-) so với ngày 22/9/2025
I	Công khai minh bạch	15,77/18 Điểm	15,77/18 Điểm	0/18 Điểm
1	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	78,49%	78,49%	0%
2	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	91,84%	91,84%	0%
3	Tỷ lệ TTHC được công khai đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận cấu thành	2142 (100%)	2142 (100%)	0 TTHC
4	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng DVCQG			
4.1	Hồ sơ đã đồng bộ	177.530 Hồ sơ	177.530 Hồ sơ	0 Hồ sơ
4.2	Hồ sơ chưa đồng bộ			
II	Tiến độ, kết quả giải quyết	19,3/20 Điểm	19,25/20 điểm	+ 0,05/20 Điểm
5	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	96,49%	94,77%	-0,05%
6	Tỷ lệ hồ sơ xử lý quá hạn	3,51%	5,23%	+ 1,72%
III	Dịch vụ trực tuyến			
7	Dịch vụ công trực tuyến	8,31/12 Điểm	8,33/12 Điểm	+0,02/12 Điểm

7.1	TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến			
	- TTHC cung cấp DVCTT một phần	1.758 (82,07%)	1.758 (82,07%)	0 TTHC
	- TTHC cung cấp DVCTT toàn trình	270 (12,61%)	270 (12,61%)	0 TTHC
	- Còn lại	114 (5,32%)	114 (5,32%)	0 TTHC
7,2				
	- HS xử lý đúng hạn	97,36%	97,51%	+0,15%
	- HS xử lý quá hạn	2,64%	2,49%	+0,15%
7.3				
	- Hồ sơ nộp trực tuyến	86,58%	87,21%	+0,63%
	- Hồ sơ nộp trực tiếp và theo hình thức khác	13,42%	12,79%	-0,63%
7.4	Tỷ lệ TTHC có DVC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trên cổng DVCQG	7,2%	11,3%	+4,1%
8	Thanh toán trực tuyến	10/10 Điểm	10/10 Điểm	0/10 Điểm
8.1	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến			
8.2	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG	317 (87,33%)	344 (89,82%)	+221 TTHC
8.3	Thanh toán trực tiếp và hình thức khác	46 (12,67%)	39 (10,18%)	-7 THHC
8.4	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến			
	- Thanh toán trực tuyến	132.997 (83,13%)	155.648 (85,29%)	+22.651 hồ sơ
	- Thanh toán trực tiếp và hình thức khác	26.998 (16,87%)	26.848 (14,71%)	-150 hồ sơ
IV	Mức độ hài lòng	17,86/18 Điểm	17,86/18 Điểm	0/18 Điểm
9	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến	98,00%	98,00%	0 %

	ngợi			
10	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	96,49%	96,27%	-0,22%
11	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	99,62%	99,62%	0%
V	Số hoá hồ sơ	17,26/22 Điểm	17,3/22 Điểm	+0,06/22 Điểm
12	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả điện tử	83,98%	84,16%	+0,18%
13	Tỷ lệ hồ sơ TTHC số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	80,20%	80,44%	+0,24%
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hoá	86,78%	87,24%	+0,46%
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính			



Phụ lục II

SỔ HỒ SƠ ĐĂNG GIẢI QUYẾT QUÁ HẠN CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH VÀ ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC XÃ, PHƯỜNG
(Ban hành kèm theo Văn bản số: **578** /VP-TTPVHCC ngày **01** tháng **10** năm 2025 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)

Số hiệu lấy trên Bộ chỉ số theo Quyết định số 766/QĐ-TTg từ ngày 22/9/2025-29/9/2025

STT	Đơn vị giải quyết TTHC	Hồ sơ quá hạn xử lý trong kỳ
1	Sở Nông nghiệp và Môi trường	1
2	Sở Tài chính	49
3	UBND phường Vạn Xuân	7
4	UBND phường Phúc Thuận	1
5	UBND phường Trung Thành	1
6	UBND phường Bá Xuyên	1
7	UBND xã Điềm Thụy	2
8	UBND xã Tân Khánh	1
9	UBND xã Dân Tiến	1
10	UBND xã Tân Cương	1
11	UBND xã Cường Lợi	1

12	UBND xã Tân Thành	1
13	UBND xã An Khánh	1
14	UBND xã Trại Cau	2
15	UBND xã La Hiên	1
16	UBND xã Thượng Minh	1
17	UBND xã Đại Từ	1