

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH  
VĂN PHÒNG

Số: /VPUBND-KSTT  
V/v hướng dẫn cách tính điểm “Bộ Chỉ  
số phục vụ người dân, doanh nghiệp”

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Bình Định, ngày tháng năm 2024

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh;
- Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố;

Thực hiện nhiệm vụ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao tại Quyết định số 3565/QĐ-UBND ngày 12 tháng 10 năm 2024 phê duyệt “Khung danh mục nhiệm vụ thực hiện Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” và ban hành “Kế hoạch cải thiện, nâng cao kết quả Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh (gọi tắt là: “Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp”);

Trên cơ sở nghiên cứu kỹ lưỡng các nội dung, phương pháp đánh giá, chấm điểm đối với 06 chỉ số thành phần thuộc “Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” (ban hành theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ) và các văn bản pháp luật có liên quan; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hướng dẫn cách tính điểm “Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” theo Phụ lục 1, 2, 3 gửi kèm để các cơ quan, đơn vị, địa phương tự theo dõi, đánh giá, xác định điểm Chỉ số thành phần của cơ quan, đơn vị mình, từ đó có giải pháp cải thiện, nâng cao kết quả “Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” trong thời gian đến.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trân trọng cung cấp hướng dẫn cách tính điểm “Bộ Chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp” để các cơ quan, đơn vị, địa phương tham khảo, nghiên cứu, thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Bureau điện tỉnh, VNPT Bình Định;
- LĐ, CV VP UBND tỉnh;
- TT PVHCC, P.HCTC;
- Tổ CCHC của VP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, KSTT.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Lê Ngọc An**

**Phụ lục 1**  
**HƯỚNG DẪN CÁCH TÍNH ĐIỂM “BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP”**  
**ĐỐI VỚI CẤP SỞ, BAN, NGÀNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH ĐỊNH**  
*(Kèm theo Công văn số /VPUBND-KSTT ngày tháng năm 2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)*

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
<b>I. Công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công</b>		<b>10</b>			
01	Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn	6	<p>Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn = Tổng số TTHC công bố đúng hạn / Tổng số TTHC được công bố.</p> <p><b>1. Cách tính chung theo Quyết định 766 quy định:</b> Ngày QĐCB của địa phương – Ngày QĐCB TTHC gốc tương ứng của bộ, ngành &lt;= 10 Ngày làm việc.</p> <p><b>2. TTHC do các Sở, Ban được tính Công bố đúng hạn nếu thỏa mãn các điều kiện sau:</b></p> <p><b>a) Đối với TTHC thêm mới, sửa đổi, bổ sung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngày trình QĐCB TTHC – Ngày QĐCB TTHC gốc tương ứng của bộ, ngành &lt;= 5 Ngày làm việc</li> <li>- Ngày trình QĐCB của địa phương (đối với thay đổi phí, lệ phí; ủy quyền, phân cấp, đơn giản hóa TTHC...) &lt;= Ngày hiệu lực mới nhất của văn bản cơ sở pháp lý của TTHC + 8 Ngày thông thường</li> </ul> <p><b>b) Đối với VBQPPL được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn:</b></p> <p>Ngày trình Quyết định công bố được thực hiện trong ngày VBQPPL có</p>	CSDLQG về TTHC, Hệ thống Quản lý TTHC, Hệ thống quản lý Văn bản điện tử iDesk	Lưu ý đối với trường hợp Bộ, ngành, Trung ương lấy số trước thì kịp thời thông tin cho Phòng Văn phòng UBND tỉnh (qua Phòng Kiểm soát TTHC)

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			hiệu lực thi hành		
02	Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn	4	<p>Tỷ lệ TTHC công khai đúng hạn = Tổng số TTHC công khai đúng hạn / Tổng số TTHC được công khai.</p> <p><b>TTHC do các Sở, Ban được tính Công khai đúng hạn nếu thỏa mãn các điều kiện sau:</b></p> <p><b>1. Đối với TTHC thêm mới, sửa đổi, bổ sung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngày click Công khai gần nhất – Ngày QĐCB TTHC <math>\leq 5</math> ngày làm việc.</li> <li>- Đối với TTHC sửa đổi bổ sung (phí, ủy quyền, phân cấp, đơn giản hóa...) thì việc click công khai TTHC phải thực hiện ngay trong ngày có Quyết định công bố</li> </ul> <p><b>2. Đối với VBQPPL được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn:</b></p> <p>Ngày công khai Quyết định được thực hiện trong ngày ký Quyết định công bố.</p>	CSDLQG về TTHC, Hệ thống Quản lý TTHC	
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	=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 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%	Cổng DVC Quốc gia về TTHC	
4	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công	6	<p><i>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%.</i></p> <p>Tổng số hồ sơ được tính toán trong kỳ: Số lượng hồ sơ được lấy từ Mẫu</p>	Cổng DVC Quốc gia về	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
	quốc gia		báo cáo II.06/VPCP/KSTT theo Kỳ báo cáo trên Hệ thống báo cáo quốc gia (BCQG). Nếu hệ thống BCQG không có số lượng hồ sơ theo kỳ cần lấy 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.	TTHC	
	<b>II. Tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công</b>	<b>20</b>			
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	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 kỳ.  <b>* Hồ sơ đã và đang xử lý đúng hạn nếu thỏa mãn các điều kiện sau đây:</b>  1. Thời gian kết thúc xử lý <= Ngày hẹn trả  Trong đó: 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  2. Thời gian kết thúc xử lý hồ sơ - Thời gian bắt đầu xử lý <= Thời hạn tối đa giải quyết TTHC (Đối với trường hợp Hồ sơ TTHC không có ngày	Cổng DVC tỉnh	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p>hẹn trả).</p> <p>3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ trực tuyến – Thời gian công dân nộp hồ sơ <math>\leq</math> 8 giờ</p> <p><i>Trong đó:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hồ sơ đã quá 8 giờ kể từ khi công dân nộp theo phương thức trực tuyến, cán bộ một cửa chưa kiểm tra xử lý thì lấy thời gian tại thời điểm kết thúc xử lý so với thời điểm công dân nộp hồ sơ, nếu: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>\leq</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ đúng hạn;</li> <li>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>&gt;</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ trễ hạn.</li> </ul> </li> <li>- Hồ sơ chưa quá 8 giờ kể từ khi công dân nộp theo phương thức trực tuyến, cán bộ một cửa đã kiểm tra xử lý tiếp nhận thì lấy thời gian tại thời điểm kết thúc xử lý so với thời điểm cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ, nếu: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>\leq</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ đúng hạn;</li> <li>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>&gt;</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ trễ hạn.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>III. Cung cấp dịch vụ công</b>		<b>12</b>			

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
<b>trực tuyến</b>					
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	<p><i>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.</i></p> <p>Trường hợp 01 TTHC được cung cấp cả DVCTT một phần và toàn trình thì tính cho mức DVCTT cao nhất.</p>	Cổng DVC tỉnh	<p>Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ % TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến * Điểm tối đa / <b>Chỉ tiêu được giao</b></p>
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	<p>- <i>Tỷ lệ DVCTT có hồ sơ nộp trực tuyến:</i> Tổng số TTHC đang áp dụng có hồ sơ “nộp trực tuyến” / Tổng số TTHC có hồ sơ “nộp trực tuyến”.</p> <p>- Trả kết quả theo kỳ báo cáo: Xét các hồ sơ có “Ngày tiếp nhận” trong kỳ báo cáo. Nếu không có “Ngày tiếp nhận” lấy theo “Ngày nộp hồ sơ”</p> <p>- 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)</p> <p>- Trả kết quả theo địa bàn hành chính:</p> <p>+ Sở/ban: Tính trên tất cả hồ sơ nộp trực tuyến của đơn vị</p> <p>+ Huyện/Quận: Tính trên hồ sơ nộp trực tuyến có cơ quan thực hiện là</p>	Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm	<p>Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ % TTHC cung cấp dịch vụ công trực</p>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			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.		tuyển*Điểm tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao.</b>
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	6	+ 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) NgayTiepNhan trong kỳ, Hình thức nộp hồ sơ là Trực tuyến, và cấp kết quả giải quyết điện tử đối với TTHC yêu cầu trả kết quả bằng văn bản giấy + 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, Hình thức nộp hồ sơ là 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, hình thức nộp hồ sơ là qua Bưu chính công ích	Công DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Công DVC QG để tính điểm	- Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức: Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến *Điểm tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao.</b>
<b>IV. Thanh toán trực tuyến</b>		<b>10</b>			
09	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	- <i>Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến</i> = 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	Công DVC tỉnh, riêng đối với Sở	- Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa.

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p>phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống)- Số TTHC loại này nhưng không phát sinh hồ sơ) * 100%.</p> <p>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 của đơn vị (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.</p> <p>- 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</p> <p>- 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</p>	<p><i>GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</i></p>	<p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức: Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến * số điểm tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao</b>.</p>
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	<p><i>Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến = số lượng hồ sơ của đơn vị được thanh toán trực tuyến 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 thủ tục hành chính (Phí, lệ phí khác 0, "", hoặc không để trống) * 100%.</i></p>	<p><i>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</i></p>	<p>Nếu tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến <math>\geq</math> <b>Chỉ tiêu được giao</b>, BNĐP đạt điểm tối đa (6 điểm)</p> <p>Còn lại:</p> <p>= Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến * 3 điểm / (<b>Chỉ tiêu</b></p>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
					được giao)
<b>V. Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b>		<b>22</b>			
12	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	<p><i>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 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.</i></p> <p>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 và TTHC đó yêu cầu trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ.</p> <p>Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử = Tổng số hồ sơ TTHC có đính kèm tệp tin kết quả điện tử đúng quy định (<i>Các tệp tin phải được số hóa đảm bảo theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng 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</i>) và TTHC đó yêu cầu trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ.</p> <p>Chỉ tiêu được thống kê theo thời gian và theo địa bàn hành chính: + Tỉnh, huyện, xã: Tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện là Tỉnh/ huyện/</p>	<i>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</i>	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			xã tương ứng và các đơn vị cấp dưới		
13	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ	4	<p><i>Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ = [Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính (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] * 100%.</i></p>	<p><i>Công DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Công DVC QG để tính điểm</i></p>	
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	<p><i>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%.</i></p> <p>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 sơ Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết = Tổng số hồ sơ có Ngày tiếp nhận trong kỳ.</p>	<p><i>Công DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Công DVC QG để tính điểm</i></p>	<p>- Đạt từ <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ % hồ sơ TTHC tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu * Điểm tối đa / <b>Chỉ tiêu được giao.</b></p>

<b>TT</b>	<b>Chỉ số</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Cách tính điểm</b>	<b>Nguồn dữ liệu tham chiếu</b>	<b>Ghi chú</b>
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	<i>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%.</i>	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	Chỉ tiêu tính theo từng năm
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	= 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%	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	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%.	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	Chỉ tiêu tính theo TTHC có phát sinh hồ sơ
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC sử dụng thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư	2	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	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	
<b>VI</b>	<b>Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành</b>	<b>18</b>			

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
	<b>chính, cung cấp dịch vụ công</b>				
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	$= \text{Tổng số PAKN đã và đang xử lý đúng hạn trong kỳ} / \text{Tổng số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trong kỳ} * 100\%$	Cổng DVC Quốc gia	
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	<p>Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị = <math>(\text{Tổng số PAKN} - \text{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}) / \text{Tổng số phản ánh, kiến nghị} * 100\%</math></p> <p>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</p> <p>+ do dân đánh giá không hài lòng (có số dislike nhiều hơn like trên Cổng DVCQG)</p> <p>+ số PAKN giải quyết quá hạn (cách tính quá hạn theo chỉ tiêu 5c)</p> <p>+ 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)</p> <p>Tổng số PAKN = Tổng số PAKN có ngày tiếp nhận đầu tiên trong kỳ</p>	Cổng DVC Quốc gia	
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	$= 100\% - (\text{Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn} + \text{Tỷ lệ hồ sơ TTHC có phản ánh, kiến nghị hoặc đánh giá dislike})$	Cổng DVC Quốc gia	Đạt từ 90% trở lên đạt điểm tối đa
<b>Tổng điểm tối đa</b>		<b>100</b>			

**Phụ lục 2**  
**HƯỚNG DẪN CÁCH TÍNH ĐIỂM “BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP”**  
**ĐỐI VỚI CẤP HUYỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH ĐỊNH**  
*(Kèm theo Công văn số /VPUBND-KSTT ngày tháng 11 năm 2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)*

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
<b>I. Công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công</b>		<b>10</b>			
01	Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn	6			<i>Đạt điểm tối đa</i>
02	Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn	4			<i>Đạt điểm tối đa</i>
03	Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ các nội dung quy định	2			<i>Đạt điểm tối đa</i>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
	về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính				
4	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	6	<p><i>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%.</i></p> <p>Tổng số hồ sơ được tính toán trong kỳ: Số lượng hồ sơ được lấy từ Mẫu báo cáo II.06/VPCP/KSTT theo Kỳ báo cáo trên Hệ thống báo cáo quốc gia (BCQG).</p> <p>Nếu hệ thống BCQG không có số lượng hồ sơ theo kỳ cần lấy thì tính toán theo cách sau:</p> <p>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</p> <p>Mẫu số (kỳ báo cáo quý) = Tổng số lượng hồ sơ năm trước liền kề trong hệ thống BCQG / 4</p> <p>Mẫu số (kỳ báo cáo năm) = Tổng số lượng hồ sơ của năm trước liền kề.</p>	Cổng DVC Quốc gia về TTHC	
<b>II. Tiên độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công</b>		<b>20</b>			

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	<p>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 kỳ.</p> <p><b>* Hồ sơ đã và đang xử lý đúng hạn nếu thỏa mãn các điều kiện sau đây:</b></p> <p>1. Thời gian kết thúc xử lý <math>\leq</math> Ngày hẹn trả</p> <p>Trong đó: 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</p> <p>2. Thời gian kết thúc xử lý hồ sơ - Thời gian bắt đầu xử lý <math>\leq</math> Thời hạn tối đa giải quyết TTHC (Đối với trường hợp Hồ sơ TTHC không có ngày hẹn trả).</p> <p>3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ trực tuyến – Thời gian công dân nộp hồ sơ <math>\leq</math> 8 giờ</p> <p><i>Trong đó:</i></p> <p>- Hồ sơ đã quá 8 giờ kể từ khi công dân nộp theo phương thức trực tuyến, cán bộ một cửa chưa kiểm tra xử lý thì lấy thời gian tại thời điểm kết thúc xử lý so với thời điểm công dân nộp hồ sơ, nếu:</p> <p>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>\leq</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ đúng hạn;</p> <p>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>&gt;</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC</p>	Công DVC tỉnh	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p><i>thì tính là hồ sơ trễ hạn.</i></p> <p><i>- Hồ sơ chưa quá 8 giờ kể từ khi công dân nộp theo phương thức trực tuyến, cán bộ một cửa đã kiểm tra xử lý tiếp nhận thì lấy thời gian tại thời điểm kết thúc xử lý so với thời điểm cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ, nếu:</i></p> <p><i>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ &lt;= thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ đúng hạn;</i></p> <p><i>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ &gt; thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ trễ hạn.</i></p>		
<b>III. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>		<b>12</b>			
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	<p><i>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.</i></p> <p><i>Trường hợp 01 TTHC được cung cấp cả DVCTT một phần và toàn trình thì tính cho mức DVCTT cao nhất.</i></p>	Cổng DVC tỉnh	<p>Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ % TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến * Điểm tối đa / <b>Chỉ tiêu được giao</b></p>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	<p>- Tỷ lệ DVCTT có hồ sơ nộp trực tuyến: Tổng số TTHC đang áp dụng có hồ sơ “nộp trực tuyến” / Tổng số TTHC có hồ sơ “nộp trực tuyến”.</p> <p>- Trả kết quả theo kỳ báo cáo: Xét các hồ sơ có “Ngày tiếp nhận” trong kỳ báo cáo. Nếu không có “Ngày tiếp nhận” lấy theo “Ngày nộp hồ sơ”</p> <p>- 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)</p> <p>- Trả kết quả theo địa bàn hành chính:</p> <p>+ Sở/ban: Tính trên tất cả hồ sơ nộp trực tuyến của đơn vị</p> <p>+ Huyện/Quận: Tính trên hồ sơ nộp trực tuyến có cơ quan thực hiện là huyện đó và các đơn vị cấp con của nó</p> <p>+ Xã/Phường: Tính trên hồ sơ nộp trực tuyến được đồng bộ có cơ quan thực hiện là xã đó.</p>	Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm	<p>Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ % TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến*Điểm tối đa/<b>Chỉ tiêu được giao</b>.</p>
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	6	<p>+ 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%</p> <p>(1) NgayTiepNhan trong kỳ, Hình thức nộp hồ sơ là Trực tuyến, và cấp kết quả giải quyết điện tử đối với TTHC yêu cầu trả kết quả bằng văn bản giấy tờ</p> <p>+ 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, Hình thức nộp hồ sơ là Trực tiếp hoặc null</p>	Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm	<p>- Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến *Điểm</p>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p>+ 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</p> <p>(3) NgayTiepNhan trong kỳ, hình thức nhập hồ sơ là qua Bưu chính công ích</p>		tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao.</b>
<b>IV. Thanh toán trực tuyến</b>		<b>10</b>			
09	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	<p>- <i>Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến</i> = 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)- Số TTHC loại này nhưng không phát sinh hồ sơ) * 100%.</p> <p>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 của đơn vị (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.</p> <p>- 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</p> <p>- 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</p>	<i>Công DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Công DVC QG để tính điểm</i>	<p>- Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức: Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến * số điểm tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao.</b></p>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			bắt đầu xử lý trong kỳ báo cáo		
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	<i>Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến = số lượng hồ sơ của đơn vị được thanh toán trực tuyến 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 thủ tục hành chính (Phí, lệ phí khác 0, “”, hoặc không để trống) * 100%.</i>	<i>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</i>	Nếu tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến $\geq$ <b>Chỉ tiêu được giao</b> , BNĐP đạt điểm tối đa (6 điểm)  Còn lại:  = Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến * 3 điểm / ( <b>Chỉ tiêu được giao</b> )
<b>V. Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b>		<b>22</b>			
12	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	<i>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 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.</i> <i>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 và TTHC đó yêu cầu trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ.</i>  <i>Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử = Tổng</i>	<i>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng</i>	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p>số hồ sơ TTHC có đính kèm tệp tin kết quả điện tử đúng quy định (<i>Các tệp tin phải được số hóa đảm bảo theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng 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</i>) và TTHC đó yêu cầu trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ.</p> <p>Chỉ tiêu được thống kê theo thời gian và theo địa bàn hành chính: + Tỉnh, huyện, xã: Tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện là Tỉnh/ huyện/ xã tương ứng và các đơn vị cấp dưới</p>	<i>DVC QG để tính điểm</i>	
13	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ	4	<p><i>Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ = [Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính (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] * 100%.</i></p>	<i>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</i>	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	<i>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 sơ Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết = Tổng số hồ sơ có Ngày tiếp nhận trong kỳ.</i>	<i>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</i>	- Đạt từ <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức: Tỷ lệ % hồ sơ TTHC tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu*Điểm tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao</b> .
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	<i>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%.</i>	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	Chỉ tiêu tính theo từng năm
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	4	<i>= 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%</i>	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	

<b>TT</b>	<b>Chỉ số</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Cách tính điểm</b>	<b>Nguồn dữ liệu tham chiếu</b>	<b>Ghi chú</b>
	gia				
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	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%.	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	Chỉ tiêu tính theo TTHC có phát sinh hồ sơ
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC sử dụng thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư	2	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	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	
<b>VI</b>	<b>Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công</b>	<b>18</b>			
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	= Tổng số PAKN đã và đang xử lý đúng hạn trong kỳ/Tổng số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trong kỳ *100%	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	<p><i>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%</i></p> <p>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)</p> <p>Tổng số PAKN= Tổng số PAKN có ngày tiếp nhận đầu tiên trong kỳ</p>	Cổng DVC Quốc gia	
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	=100%- (Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn + Tỷ lệ hồ sơ TTHC có phản ánh, kiến nghị hoặc đánh giá dislike).	Cổng DVC Quốc gia	Đạt từ 90% trở lên đạt điểm tối đa
<b>Tổng điểm tối đa</b>		<b>100</b>			

**Phụ lục 3**  
**HƯỚNG DẪN CÁCH TÍNH ĐIỂM “BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP”**  
**ĐỐI VỚI CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH ĐỊNH**

*(Kèm theo Công văn số /VPUBND-KSTT ngày tháng năm 2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)*

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
<b>I. Công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công</b>		<b>10</b>			
01	Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn	6			<i>Đạt điểm tối đa</i>
02	Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn	4			<i>Đạt điểm tối đa</i>
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			<i>Đạt điểm tối đa</i>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
4	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	6	<p><i>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%.</i></p> <p>Tổng số hồ sơ được tính toán trong kỳ: Số lượng hồ sơ được lấy từ Mẫu báo cáo II.06/VPCP/KSTT theo Kỳ báo cáo trên Hệ thống báo cáo quốc gia (BCQG).</p> <p>Nếu hệ thống BCQG không có số lượng hồ sơ theo kỳ cần lấy 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.</p>	Cổng DVC Quốc gia về TTHC	
<b>II. Tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công</b>		<b>20</b>			
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	<p>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 kỳ.</p> <p><b>* Hồ sơ đã và đang xử lý đúng hạn nếu thỏa mãn các điều kiện sau đây:</b></p> <p>1. Thời gian kết thúc xử lý &lt;= Ngày hẹn trả</p>	Cổng DVC tỉnh	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p>Trong đó: 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</p> <p>2. Thời gian kết thúc xử lý hồ sơ - Thời gian bắt đầu xử lý <math>\leq</math> Thời hạn tối đa giải quyết TTHC (Đối với trường hợp Hồ sơ TTHC không có ngày hẹn trả).</p> <p>3. Thời gian tiếp nhận hồ sơ trực tuyến – Thời gian công dân nộp hồ sơ <math>\leq</math> 8 giờ</p> <p><i>Trong đó:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hồ sơ đã quá 8 giờ kể từ khi công dân nộp theo phương thức trực tuyến, cán bộ một cửa chưa kiểm tra xử lý thì lấy thời gian tại thời điểm kết thúc xử lý so với thời điểm công dân nộp hồ sơ, nếu: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>\leq</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ đúng hạn;</li> <li>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>&gt;</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ trễ hạn.</li> </ul> </li> <li>- Hồ sơ chưa quá 8 giờ kể từ khi công dân nộp theo phương thức trực tuyến, cán bộ một cửa đã kiểm tra xử lý tiếp nhận thì lấy thời gian tại thời điểm kết thúc xử lý so với thời điểm cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ, nếu:</li> </ul>		

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>\leq</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ đúng hạn;</p> <p>+ Tổng thời gian xử lý hồ sơ <math>&gt;</math> thời gian quy định giải quyết của TTHC thì tính là hồ sơ trễ hạn.</p>		
<b>III. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>		<b>12</b>			
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	<p>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.</p> <p>Trường hợp 01 TTHC được cung cấp cả DVCTT một phần và toàn trình thì tính cho mức DVCTT cao nhất.</p>	Cổng DVC tỉnh	<p>Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ % TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến * Điểm tối đa / <b>Chỉ tiêu được giao</b></p>
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	<p>- Tỷ lệ DVCTT có hồ sơ nộp trực tuyến: Tổng số TTHC đang áp dụng có hồ sơ “nộp trực tuyến” / Tổng số TTHC có hồ sơ “nộp trực tuyến”.</p> <p>- Trả kết quả theo kỳ báo cáo: Xét các hồ sơ có “Ngày tiếp nhận” trong kỳ báo cáo. Nếu không có “Ngày tiếp nhận” lấy theo “Ngày nộp hồ sơ”</p> <p>- 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</p>	Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm	<p>Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> sẽ tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ % TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến * Điểm tối đa / <b>Chỉ tiêu được giao</b>.</p>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p>đưa ra tỷ lệ % không có ý nghĩa)</p> <p>- Trả kết quả theo địa bàn hành chính:</p> <p>+ Sở/ban: Tính trên tất cả hồ sơ nộp trực tuyến của đơn vị</p> <p>+ Huyện/Quận: Tính trên hồ sơ nộp trực tuyến có cơ quan thực hiện là huyện đó và các đơn vị cấp con của nó</p> <p>+ Xã/Phường: Tính trên hồ sơ nộp trực tuyến được đồng bộ có cơ quan thực hiện là xã đó.</p>		
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	6	<p>+ 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%</p> <p>(1) NgayTiepNhan trong kỳ, Hình thức nộp hồ sơ là Trực tuyến, và cấp kết quả giải quyết điện tử đối với TTHC yêu cầu trả kết quả bằng văn bản giấy tờ</p> <p>+ 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</p> <p>(2) NgayTiepNhan trong kỳ, Hình thức nộp hồ sơ là Trực tiếp hoặc null</p> <p>+ 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</p> <p>(3) NgayTiepNhan trong kỳ, hình thức nộp hồ sơ là qua Bưu</p>	Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm	<p>- Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến</p> <p>*Điểm tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao</b>.</p>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			chính công ích		
<b>IV. Thanh toán trực tuyến</b>		<b>10</b>			
09	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	<p>- 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 thủ tục hành chính (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống)- Số TTHC loại này nhưng không phát sinh hồ sơ) * 100%.</p> <p>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 của đơn vị (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.</p> <p>- 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</p> <p>- 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</p>	Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm	<p>- Đạt trên <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức: Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến * số điểm tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao</b>.</p>
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	<p>Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến = số lượng hồ sơ của đơn vị được thanh toán trực tuyến 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 thủ tục</p>	Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ	Nếu tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến >= <b>Chỉ tiêu được giao</b> , BNDP đạt điểm tối đa (6 điểm)

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<i>hành chính (Phí, lệ phí khác 0, "", hoặc không để trống) * 100%.</i>	<i>Cổng DVC QG để tính điểm</i>	Còn lại: = Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến * 3 điểm / (Chỉ tiêu được giao)
	<b>V. Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính</b>	<b>22</b>			
12	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	<p><i>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 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.</i></p> <p><i>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 và TTHC đó yêu cầu trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ.</i></p> <p><i>Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử = Tổng số hồ sơ TTHC có đính kèm tệp tin kết quả điện tử đúng quy định (Các tệp tin phải được số hóa đảm bảo theo Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng 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</i></p>	<i>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</i>	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			<p>tục hành chính trên môi trường điện tử) và TTHC đó yêu cầu trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ. Chỉ tiêu được thống kê theo thời gian và theo địa bàn hành chính:</p> <p>+ Tỉnh, huyện, xã: Tính trên hồ sơ có cơ quan thực hiện là Tỉnh/ huyện/ xã tương ứng và các đơn vị cấp dưới</p>		
13	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ	4	<p>Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ = <math>\frac{[Tổng số hồ sơ thủ tục hành chính (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]} * 100\%</math>.</p>	<p>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</p>	
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	<p>Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa = <math>\frac{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\%</math>.</p> <p>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</p>	<p>Cổng DVC tỉnh, riêng đối với Sở GTVT, Sở KHĐT dữ liệu được lấy từ Cổng DVC QG để tính điểm</p>	<p>- Đạt từ <b>Chỉ tiêu được giao</b> trở lên sẽ đạt điểm tối đa.</p> <p>- Dưới <b>Chỉ tiêu được giao</b> tính theo công thức:</p> <p>Tỷ lệ % hồ sơ TTHC tái sử dụng lại thông tin, dữ</p>

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
			sơ được đánh dấu tái sử dụng dữ liệu số hóa trong thành phần hồ sơ Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết = Tổng số hồ sơ có Ngày tiếp nhận trong kỳ.		liệu*Điểm tối đa/ <b>Chỉ tiêu được giao.</b>
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	<i>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%.</i>	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	Chỉ tiêu tính theo từng năm
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	= 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%	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	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%.	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	Chỉ tiêu tính theo TTHC có phát sinh hồ sơ
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC sử dụng thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc	2	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	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Cách tính điểm	Nguồn dữ liệu tham chiếu	Ghi chú
	gia về dân cư				
VI	<b>Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công</b>	<b>18</b>			
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	$= \text{Tổng số PAKN đã và đang xử lý đúng hạn trong kỳ} / \text{Tổng số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trong kỳ} * 100\%$	Cổng DVC Quốc gia	
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	<p>Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị = <math>(\text{Tổng số PAKN} - \text{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}) / \text{Tổng số phản ánh, kiến nghị} * 100\%</math></p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ do dân đánh giá không hài lòng (có số dislike nhiều hơn like trên Cổng DVCQG)</li> <li>+ số PAKN giải quyết quá hạn (cách tính quá hạn theo chỉ tiêu 5c)</li> <li>+ 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)</li> </ul> <p>Tổng số PAKN = Tổng số PAKN có ngày tiếp nhận đầu tiên</p>	Cổng DVC Quốc gia	

<b>TT</b>	<b>Chỉ số</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Cách tính điểm</b>	<b>Nguồn dữ liệu tham chiếu</b>	<b>Ghi chú</b>
			trong kỳ		
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	=100%- (Tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn + Tỷ lệ hồ sơ TTHC có phản ánh, kiến nghị hoặc đánh giá dislike).	<i>Cổng DVC Quốc gia</i>	Đạt từ 90% trở lên đạt điểm tối đa
<b>Tổng điểm tối đa</b>		<b>100</b>			