



Trung tâm Phục vụ hành chính công
Tỉnh Gia Lai

HƯỚNG DẪN

**BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
TRONG THỰC HIỆN TTHC, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG**

Gia Lai, tháng 9, 2025



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

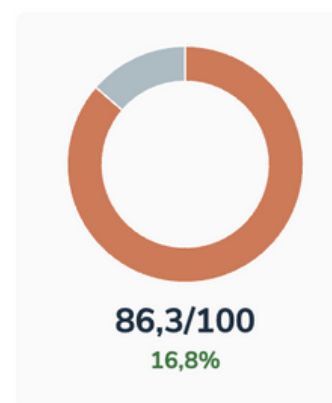
Tỉnh Gia Lai

Thực hiện **Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022** của Thủ tướng Chính phủ 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 (TTHC), dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực trên môi trường điện tử

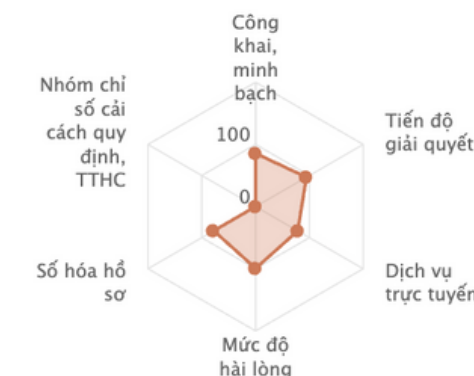
Bộ chỉ số bao gồm 5 tiêu chí :

- Công khai minh bạch
- Tiến độ giải quyết
- Cung cấp dịch vụ trực tuyến
- + Dịch vụ công trực tuyến
- + Thanh toán trực tuyến
- Mức độ hài lòng
- Số hóa hồ sơ

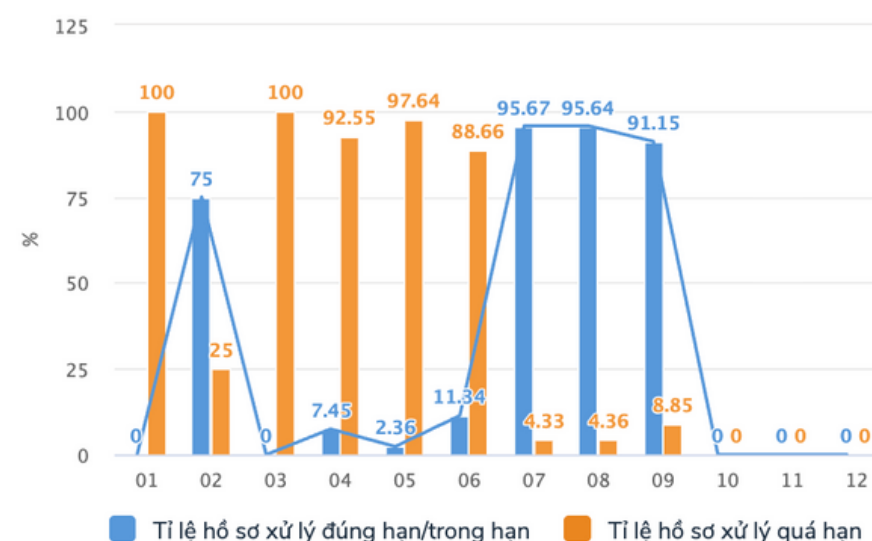
TỔNG HỢP



XU HƯỚNG ĐIỂM



KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ



TỶ LỆ HỒ SƠ NỘP TRỰC TUYẾN



TỶ LỆ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN





TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành Công văn số **299/VPUBND-PVHCC** ngày **22/08/2025** về việc khai thác, sử dụng Hệ thống đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Theo dõi Bộ chỉ số cơ bản: (Không sử dụng tài khoản)
<https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html>
- Theo dõi Bộ chỉ số nâng cao: (Sử dụng tài khoản quản trị trên cổng DVCQG đã được phân quyền cho các cơ quan, đơn vị)
https://quantri.dichvucong.gov.vn/web/mtv/dvc_index/dvc_index_tinhthanhpho_tonghop



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
I. Công khai, minh bạch trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công		18	18	18	
01	Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn	6	6	Phần biểu đồ hiển thị lấy phần của tỉnh	
02	Tỷ lệ thủ tục hành chính được cập nhật, công khai đúng hạn	4	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	2		
04	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia	6	6	18	



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
II. Tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công		20	20	20	
05	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20	20	20	



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
III. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến		12	12	12	
06	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	2	2	- Đạt từ 80% trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới 80% tính theo công thức: Tỷ lệ % TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến*Điểm tối đa/80%.
07	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	4	4	4	
08	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến	6	6	6	- Đạt từ 50% trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới 50% tính theo công thức: Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến *Điểm tối đa/50%.



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
IV. Thanh toán trực tuyến		10	10	10	
09	Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến	2	2	2	- Đạt từ 80% trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới 80% tính theo công thức: Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến * số điểm tối đa/80%
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	2	- Đạt từ 80% trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới 80% tính theo công thức: 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 *Điểm tối đa/80%.



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
IV. Thanh toán trực tuyến		10	10	10	
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	6	6	6	Nếu tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG $\geq 30\%$, BNĐP đạt điểm tối đa (6 điểm) Còn lại: = Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG * 3 điểm / (30%) + + Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên nền tảng khác * 3 điểm / (30%)



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
V. Mức độ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính		22	22	22	
12	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử	6	6	6	
13	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ	4	4	4	- Đạt từ 80% trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới 80% tính theo công thức: Tỷ lệ % hồ sơ TTHC thực hiện số hóa*Điểm tối đa/80%.



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	2	2	2	- Đạt từ 80% trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới 80% tính theo công thức: Tỷ lệ % hồ sơ TTHC tái sử dụng lại thông tin, dữ liệu*Điểm tối đa/80%.
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	2	2	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	4	4	



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2	2	2	
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	2	2	2	



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Tỉnh Gia Lai

TT	Chỉ số	Điểm tối đa	Bộ/tỉnh	Xã	Ghi chú
VI. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công		18	18	18	
19	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	6	6	6	
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	6	6	6	
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	6	6	6	- Đạt từ 90% trở lên sẽ đạt điểm tối đa. - Dưới 90% tính theo công thức: Tỷ lệ % hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC*Điểm tối đa/90%.



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

1. CHỈ SỐ CÔNG KHAI MINH BẠCH

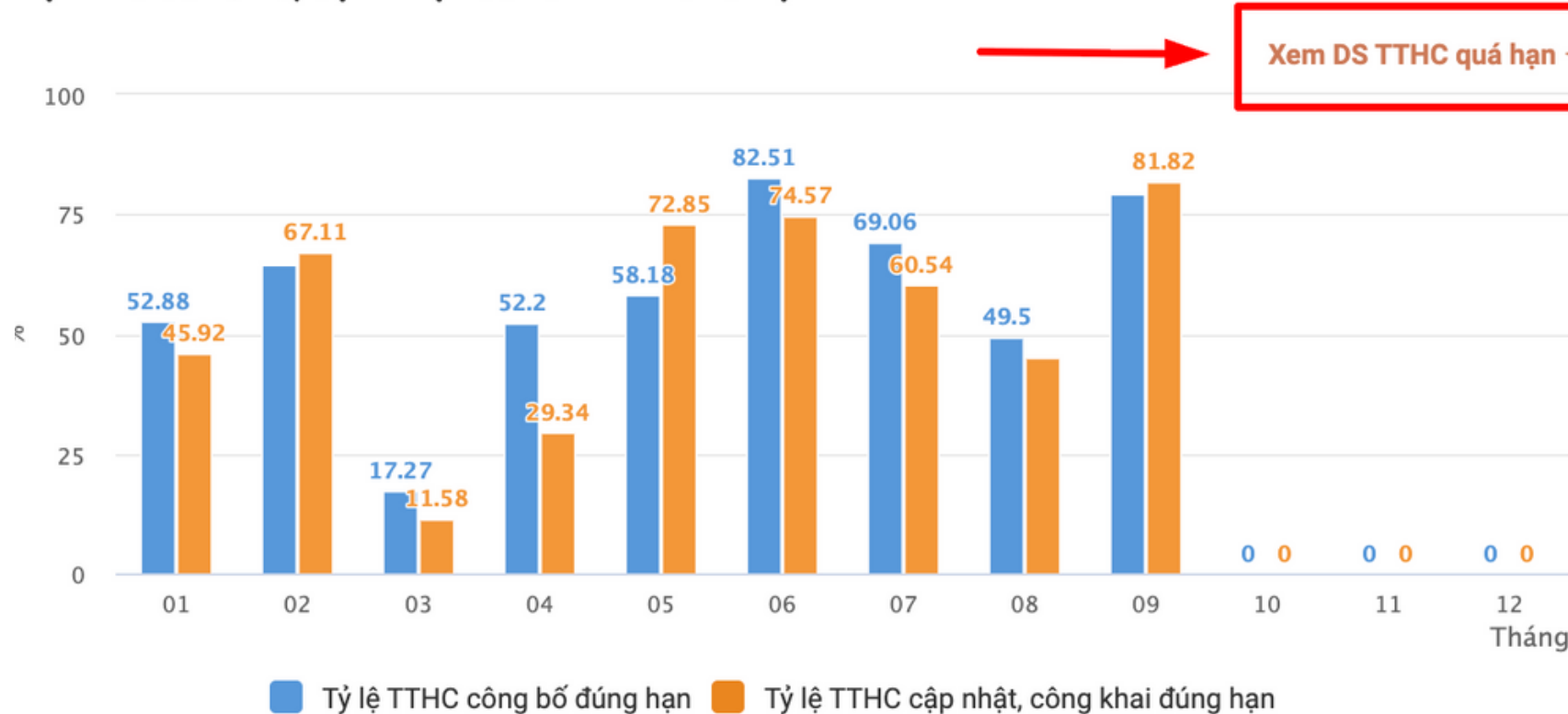
- Tỷ lệ thủ tục hành chính công bố đúng hạn
- **Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia**
- Tỷ lệ thủ tục hành chính được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính

NGUYÊN NHÂN: Công tác công bố, công khai trên hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia thủ tục hành chính

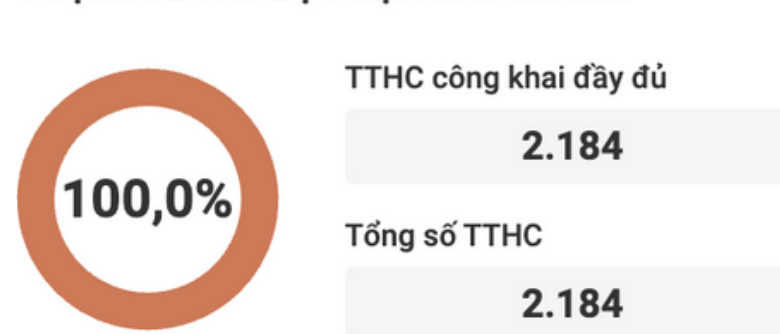
GIẢI PHÁP:

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát các TTHC được các bộ, ngành công khai, công bố, điều chỉnh, cập nhật trên Hệ thống CSDL TTHC để công bố, công khai kịp thời
- Không thực hiện cập nhật, điều chỉnh TTHC đã công khai ≤ 05 ngày làm việc từ lúc công bố

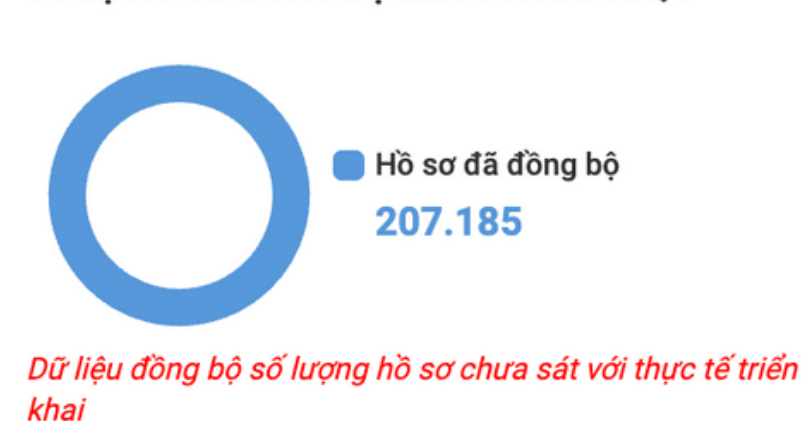
LỆ TTHC CÔNG BỐ, CẬP NHẬT CÔNG KHAI ĐÚNG HẠN



TTHC ĐƯỢC CÔNG KHAI ĐẦY ĐỦ CÁC NỘI DUNG Y ĐỊNH VỀ CÁC BỘ PHẬN CẤU THÀNH



TỶ LỆ HỒ SƠ ĐỒNG BỘ LÊN CỔNG DVCQG





TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

- Kiểm tra đối chiếu dữ liệu thống kê TTHC Công bố quá hạn; TTHC cập nhật, công khai quá hạn
- Kiểm tra xem chi tiết các TTHC gốc chưa địa phương hóa trên quản trị DVCQG để thực hiện công bố, công khai kịp thời gian được quy định
- 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, **Tránh việc TTHC sửa đổi nhiều lần** trong nhiều QĐCB: nếu có ít nhất 1 lần quá hạn thì cả kỳ quá hạn.

DANH SÁCH TTHC CÔNG BỐ, CẬP NHẬT, CÔNG KHAI QUÁ HẠN

UBND tỉnh Gia Lai

TTHC công bố quá hạn

TTHC cập nhật, công khai quá hạn

TTHC gốc chưa được ĐPH

STT	Lĩnh vực	Lĩnh vực thuộc Bộ, Ngành	Số lượng TTHC công bố quá hạn	Tỷ lệ TTHC công bố quá hạn	Thao tác
1	Trợ giúp pháp lý	Bộ Tư pháp	6	100.0%	Xem chi tiết
2	Kiểm lâm	Bộ Nông nghiệp và Môi trường	5	83.3%	Xem chi tiết
3	Bảo tồn thiên nhiên và Đa dạng sinh học	Bộ Nông nghiệp và Môi trường	5	100.0%	Xem chi tiết
4	Lâm nghiệp	Bộ Nông nghiệp và Môi trường	4	100.0%	Xem chi tiết
5	Công chứng	Bộ Tư pháp	4	100.0%	Xem chi tiết
6	Văn hóa	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	4	100.0%	Xem chi tiết
7	Kiểm định chất lượng giáo dục	Bộ Giáo dục và Đào tạo	3	100.0%	Xem chi tiết
8	Trồng trọt và Bảo vệ thực vật	Bộ Nông nghiệp và Môi trường	3	30.0%	Xem chi tiết
9	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân	Bộ Giáo dục và Đào tạo	3	42.9%	Xem chi tiết
10	Karaoke, Vũ trường	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch	2	100.0%	Xem chi tiết

Hiện 10 trong 56 lĩnh vực

<< < 1 2 3 4 5 > >>

Số bản ghi trong 1 trang 10

DANH SÁCH CHI TIẾT

STT	Mã TTHC gốc	Tên TTHC	Bộ công bố	Số QĐCB	Trích yếu	Ngày công bố
1	1.014308	..Thủ tục kết nối kỹ thuật giữa Cổng thanh toán điện tử hải quan và hệ thống trao đổi thông tin của ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán	Bộ Tài chính	2864/QĐ-BTC	Về việc công bố thủ tục hành c...	20/08/2025
2	1.009097	Thủ tục hải quan đối với hành lý của người nhập cảnh vượt quá định mức miễn thuế; hành lý của người xuất cảnh, nhập cảnh gửi trước, gửi sau chuyển đi	Bộ Tài chính	2902/QĐ-BTC	Công bố thủ tục hành chính đượ...	25/08/2025
3	1.009094	Thủ tục hải quan đối với tàu bay xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh	Bộ Tài chính	2902/QĐ-BTC	Công bố thủ tục hành chính đượ...	25/08/2025
4	1.009093	Thủ tục hải quan đối với ô tô, mô tô, xe gắn máy xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh	Bộ Tài chính	2902/QĐ-BTC	Công bố thủ tục hành chính đượ...	25/08/2025
5	1.014309	Thủ tục trao đổi, xử lý thông tin giữa người nộp thuế với cơ quan hải quan...	Bộ Tài chính	2864/QĐ-BTC	Về việc công bố thủ tục hành c...	20/08/2025
6	1.009092	Thủ tục hải quan đối với phương tiện thủy nội địa xuất cảnh, nhập cảnh và phương tiện qua lại khu vực cửa khẩu biên giới để giao nhận hàng hoá	Bộ Tài chính	2902/QĐ-BTC	Công bố thủ tục hành chính đượ...	25/08/2025



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

- 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%.

NGUYÊN NHÂN:

Sự **chênh lệch về thời gian** lấy số liệu giữa Hệ thống báo cáo quốc gia và Số hồ sơ tiếp nhận đồng bộ trong kỳ (hiện tại các hồ sơ trên hệ thống iGate đã được đồng bộ đầy đủ)

Cụ thể: Hệ thống đồng bộ hồ sơ từ ngày 1/1/2025 đến ngày thống kê đánh giá.

Hệ thống báo cáo quốc gia lấy dữ liệu từ 15/12/2024 đến 14/03/2025 (đối với quý); đối với thời điểm hiện tại lấy dữ liệu trung bình của năm 2024 của hệ thống báo cáo

GIẢI PHÁP:

- Tiếp nhận đầy đủ các hồ sơ trên Hệ thống phần mềm iGate, phần mềm chuyên ngành của bộ/ngành
- Chỉ số đồng bộ sẽ gần đúng với số liệu theo **Quý, Năm** khi có dữ liệu hệ thống Báo cáo năm đánh giá

ĐỊNH VE CÁC BỘ PHẬN CAU THÀNH



TTTC công khai đầy đủ

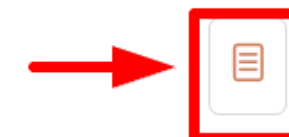
2.184

Tổng số TTTC



Hồ sơ đã đồng bộ 207.185

Dữ liệu đồng bộ số lượng hồ sơ chưa sát với thực tế triển khai



TÌNH HÌNH ĐỒNG BỘ HỒ SƠ CẤP SỞ

STT	Tên cơ quan/đơn vị	Số hồ sơ đồng bộ	Số hồ sơ BCQG
7	Sở Nông nghiệp và Môi trường - tỉnh Gia Lai	9217	0
6	Sở Tài chính - tỉnh Gia Lai	4248	602
8	Sở Xây dựng - tỉnh Gia Lai	2430	100
10	Sở Y tế - tỉnh Gia Lai	1994	288
13	Sở Công Thương - tỉnh Gia Lai	738	3107
2	Sở Giáo dục và Đào tạo - tỉnh Gia Lai	696	140
4	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch - tỉnh Gia Lai	439	70
9	Sở Nội vụ - tỉnh Gia Lai	323	98



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

2. TIẾN ĐỘ GIẢI QUYẾT

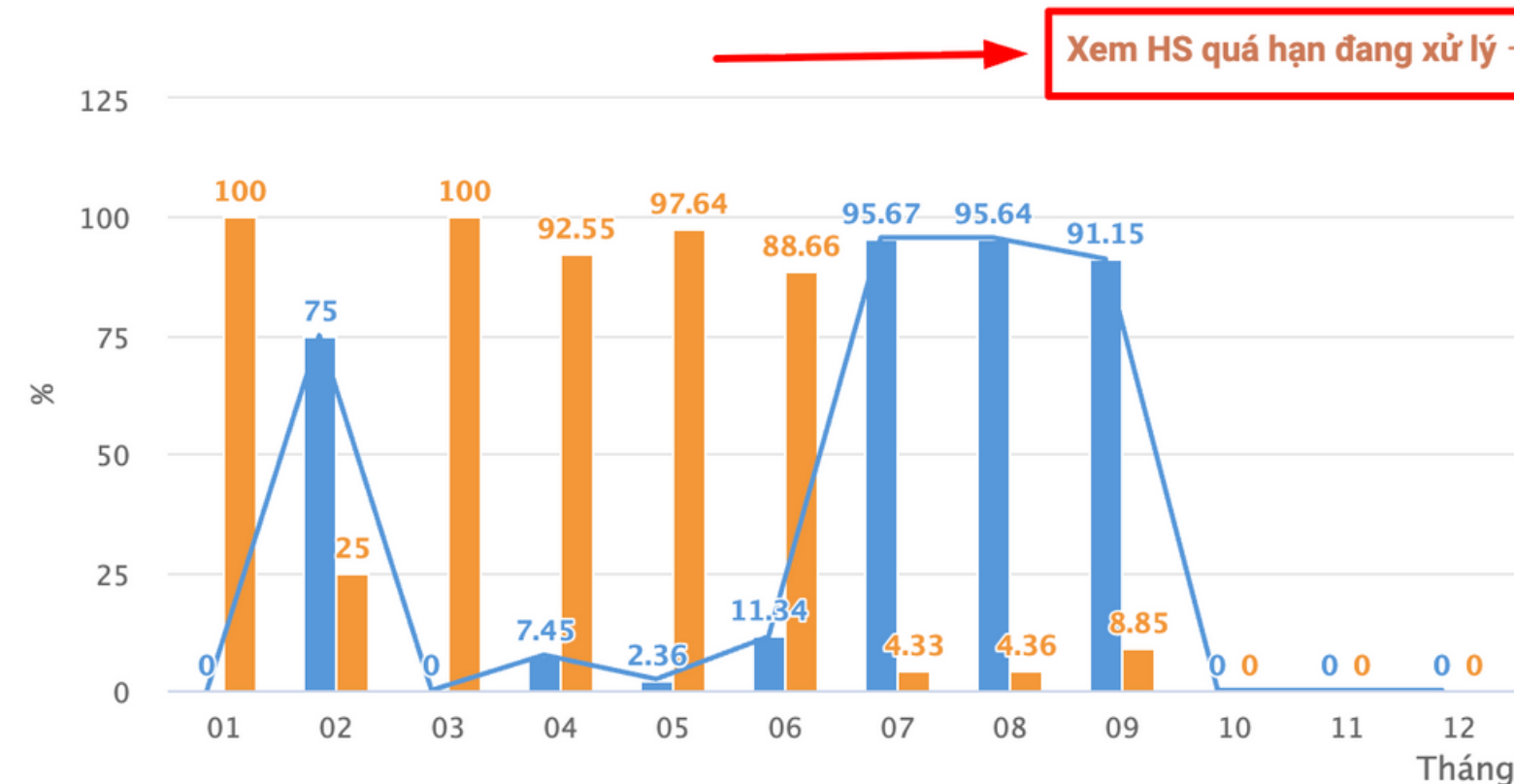
- Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn

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

NGUYÊN NHÂN:

- Các hồ sơ nộp trực tuyến chậm tiếp nhận (quá **01 ngày làm việc** mà hồ sơ trực tuyến không được tiếp nhận) do đơn vị chờ bản giấy
- Các hồ sơ tạm dừng (yêu cầu bổ sung) trong kỳ thống kê của hệ thống chưa được tiếp tục xử lý
- Các hồ sơ không được **đồng bộ đầy đủ thông tin** xử lý lên hệ thống cổng DVCQG
- Các hồ sơ hoàn thành có **thời gian lớn hơn** thời gian quy định tại mục **Thời hạn giải quyết** tại CSDL TTHC

KET QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ



Ơ XỬ LÝ QUÁ HẠN THEO CƠ QUAN / ĐƠN VỊ

g Pleiku

ian/đơn vị	Mã định danh	Tổng số hồ xử lý quá hạn	Danh sách hồ sơ
rờng Pleiku	H21.106	109	Xem Excel
vi	<< < 1 > >>		Số đơn vị tron

SƠ XỬ QUÁ HẠN XỬ LÝ TRONG KỲ



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

GIẢI PHÁP:

- Rà soát, kiểm tra xử lý các hồ sơ tiếp nhận trực tuyến đảm bảo **trong 08 giờ làm việc** kể từ lúc Hệ thống tiếp nhận (Công dân nộp thành công) theo quy định tại Nghị định 118/2025/NĐ-CP
- Các hồ **sơ tạm dừng (yêu cầu bổ sung)** chỉ thực hiện **01 lần** trong hạn xử lý quy định của TTHC. (*hồ sơ tạm dừng trên 02 lần được tính là trễ hạn*)
- Đối với các hồ sơ đang “**yêu cầu bổ sung**” thường xuyên kiểm tra thực hiện tiếp nhận hoặc dừng xử lý đối với các hồ sơ sau **15 ngày** kể từ khi thông báo không được bổ sung
- Xử lý các hồ sơ đúng thời hạn quy định của TTHC, **không tạm dừng xử lý** đối với các **thời gian nghỉ lễ** đối với các hồ sơ là “**Ngày**”
- Thao tác đầy đủ, **đúng quy trình** thực hiện tại các phần mềm chuyên ngành của Bộ, Ngành đang quản lý được đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công Quốc gia

DANH SÁCH HỒ SƠ XỬ QUÁ HẠN XỬ LÝ TRONG KỲ

Mã hồ sơ	Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Đơn vị xử lý	Ngày trả
▼ H21.106-250904-0028	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
Không có thông tin tiến trình xử lý hồ sơ				
▶ H21.106-250904-0069	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
▶ H21.106-250904-0004	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
▶ H21.106-250904-0142	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
▶ H21.106-250904-0051	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
▶ H21.106-250904-0005	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
▶ H21.106-250904-0057	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
▶ H21.106-250904-0140	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
▶ H21.106-250904-0023	04/09/2025		UBND phường Pleiku	
▶ H21.106-250904-0143	04/09/2025		UBND phường Pleiku	

Hiện 10 trong 109 hồ sơ

<< < 1 2 3 4 5 > >>

Số thủ tục trong 1 trang 10

24-0100	24/07/2025		UBND phường Quy Nhơn Nam		
ly	Chức danh	Mô tả	Đơn vị xử lý	Ngày bắt đầu	Ngày kết thúc
u Sương	Chuyên viên	Yêu cầu bổ sung	UBND Phường Quy Nhơn Nam	Jul 24, 2025 9:39:41 PM	Aug 1, 2025 2:12:15
21-0140		21/07/2025		UBND phường Quy Nhơn Nam	
21-0117		21/07/2025		UBND phường Quy Nhơn Nam	
21-0035		21/07/2025		UBND phường Quy Nhơn Nam	
18-0052		18/07/2025		UBND phường Quy Nhơn Nam	

hồ sơ

<< < 1 2 3 > >>

Số thủ tục trong 1



3.1 DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

- Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến
- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ

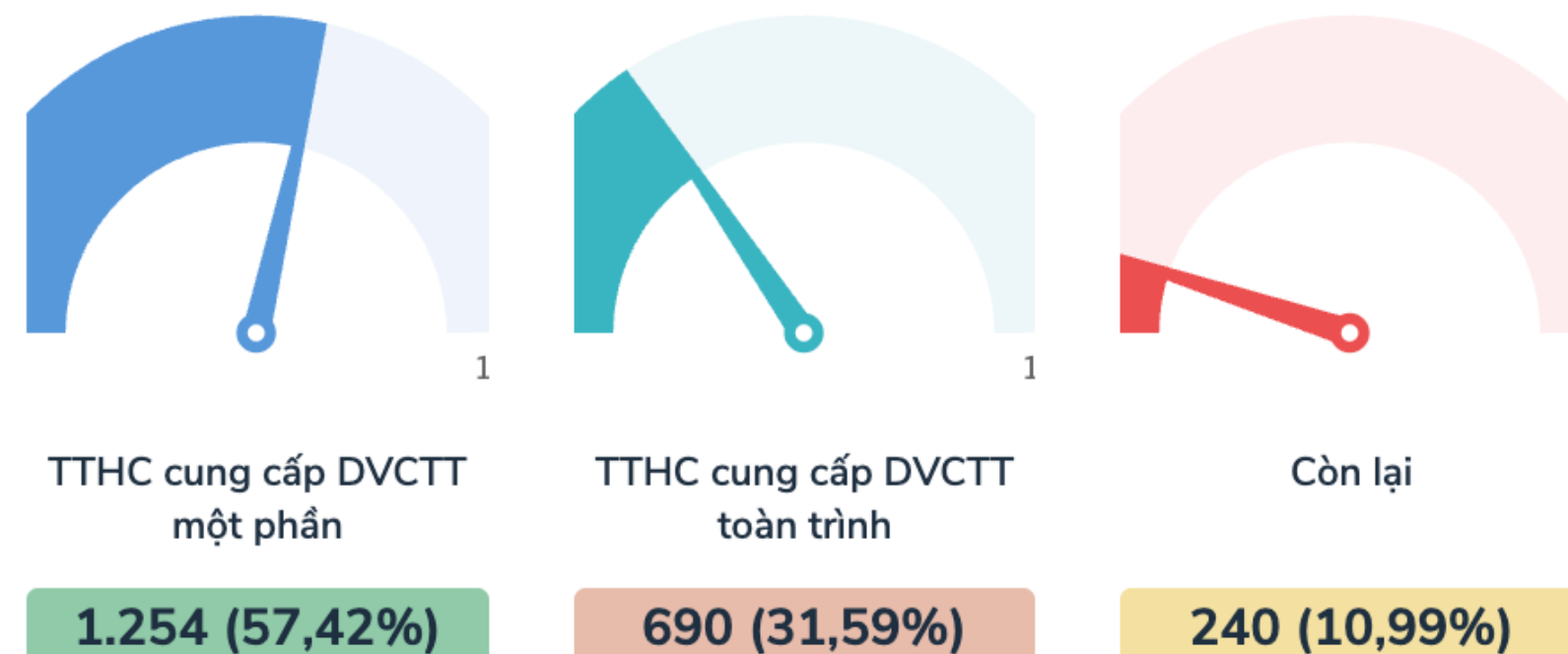
NGUYÊN NHÂN:

- Các hồ sơ nộp trực tuyến chưa đảm bảo đúng quy định, **số hóa TPHS, trả kết quả điện tử** không đầy đủ.
- Các TTHC cung cấp DVCTT lớn nhưng số lượng DVCTT có **phát sinh hồ sơ thấp**.
- Các hồ sơ trực tuyến **chưa có kết quả điện tử** theo quy định
- Các đơn vị sử dụng hệ thống Bộ/ngành không **đồng bộ đúng, đủ dữ liệu** theo quy định

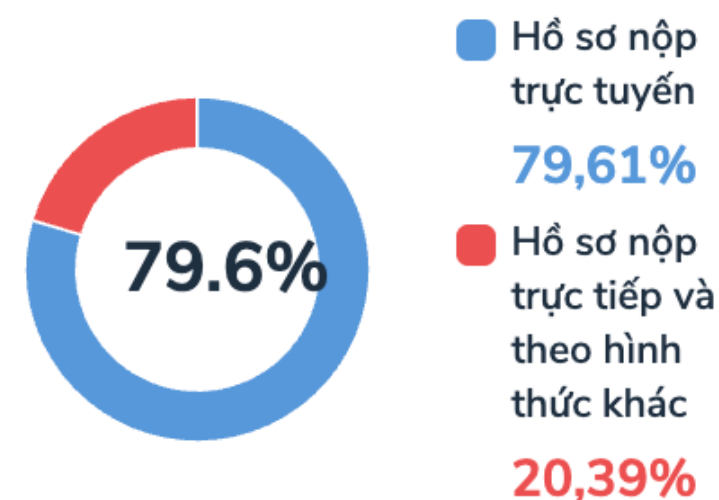
GIẢI PHÁP:

- **Nâng cao chất lượng** hồ sơ trực tuyến, đảm bảo các hồ sơ trực tuyến có kết quả điện tử đúng quy định

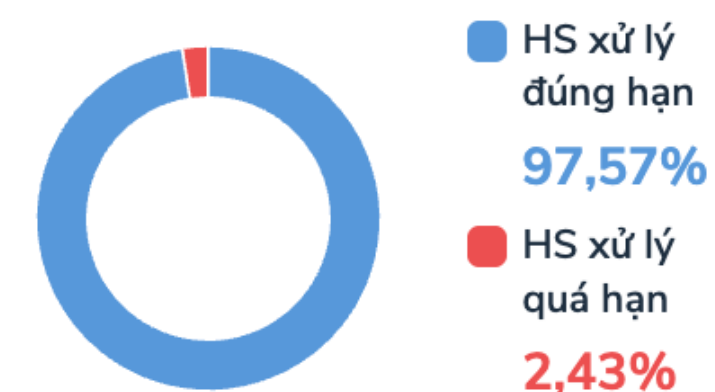
TỶ LỆ TTHC CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



TỶ LỆ NỘP HỒ SƠ TRỰC TUYẾN



KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ NỘP TRỰC TUYẾN VỚI HỒ SƠ ĐANG XỬ LÝ





TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

3.2 THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

- Tỷ lệ thủ tục hành chính có giao dịch thanh toán trực tuyến
- 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 hồ sơ thanh toán trực tuyến

NGUYÊN NHÂN:

- Các hồ sơ thanh toán trực tuyến thấp
- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến được **tính từ khi tiếp nhận hồ sơ** đối với các TTHC có yêu cầu phí/lệ phí
- Các hồ sơ có yêu cầu phí/lệ phí nhưng **đang nợ phí, chưa thanh toán phí** sau khi đã có kết quả

GIẢI PHÁP:

- Nâng cao **tuyên truyền, hướng dẫn** công dân/ tổ chức thực hiện thanh toán trực tuyến (Hạn chế thanh toán hộ, thanh toán thay)
- Đơn đốc hoàn thành phí/ lệ phí đang nợ, chưa thanh toán, các TTHC có phí không để **phát sinh thanh toán trực tiếp**

TỶ LỆ TTHC CÓ GIAO DỊCH THANH TOÁN TRỰC TUYẾN



Thanh toán trực tuyến

166 (85,13%)

[Xem chi tiết →](#)



Thanh toán trực tiếp và hình thức khác

29 (14,87%)

TỶ LỆ TTHC CÓ YÊU CẦU NGHĨA VỤ TÀI CHÍNH ĐƯỢC CUNG CẤP TRÊN CỔNG DVC QG



Không có dữ liệu

TỶ LỆ HỒ SƠ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN



Thanh toán trực tuyến

185.638 (86,87%)

Thanh toán trực tiếp và hình thức khác

28.054 (13,13%)



TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

4. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

- Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn
- Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC
- Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị

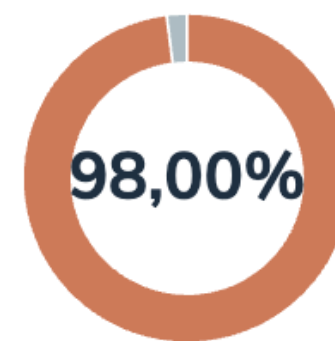
NGUYÊN NHÂN:

- Các phản ánh, kiến nghị xử lý **chưa đúng thời hạn** quy định
- Công dân **không hài lòng** với kết quả xử lý phản ánh kiến nghị do chất lượng xử lý phản ánh chưa cao, trả lời phản ánh **không có văn bản** kèm theo
- Tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC thấp (hồ sơ đang quá hạn xử lý lớn)

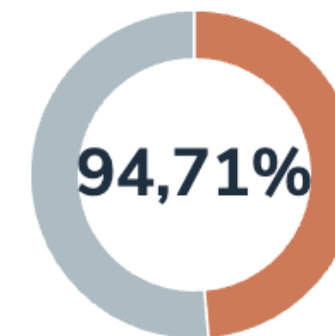
GIẢI PHÁP:

- Nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ TTHC, giảm tối đa các hồ sơ **đang xử lý quá hạn**, trễ hạn
- **Nâng cao chất lượng** xử lý phản ánh, kiến nghị, trả lời chi tiết, rõ ràng kiến nghị cho công dân
- Xử lý phản ánh kiến nghị **trước 20 ngày** từ lúc công dân phản ánh, kiến nghị

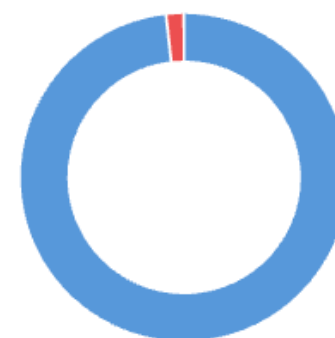
TỶ LỆ HÀI LÒNG TRONG XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ



TỶ LỆ HÀI LÒNG TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT TTHC



TỶ LỆ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ THEO PHÂN LOẠI



- Kiến nghị về những vướng mắc, bất cập về quy định hành chính (98,24%)
- Phản ánh về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức (1,76%)

TỶ LỆ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ THEO ĐỊA BÀN HÀNH CHÍNH



- Tỉnh Gia Lai (87,24%)
- Công an tỉnh - tỉnh Gia Lai (11,88%)
- Sở Giáo dục và Đào tạo - tỉnh Gia Lai (0,29%)
- Cục thuế Gia Lai (0,29%)
- Khác (0,29%)



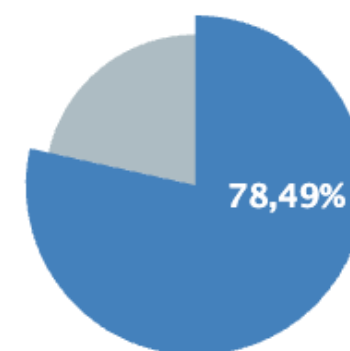
5. SỐ HÓA HỒ SƠ

- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa
- Tỷ lệ thủ tục hành chính có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử.
- Tỷ lệ thủ tục hành chính thực hiện số hóa hồ sơ.

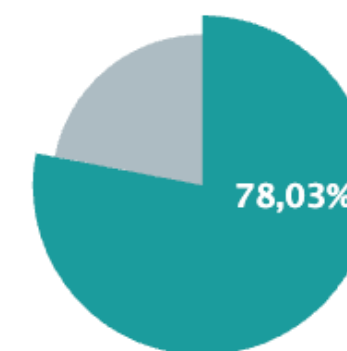
NGUYÊN NHÂN:

- Chất lượng các hồ sơ trực tuyến thấp, các thành phần **hồ sơ chưa đảm đúng quy định** khi nộp trực tuyến, chưa đảm bảo công tác ký số, chứng thực điện tử khi nộp trực tuyến.
- **Chất lượng kết quả điện tử thấp**, cập nhật kết quả điện tử sau khi hồ sơ trả kết quả ra bộ phận 1 cửa.
- Các kết quả điện tử **chưa được ký số ký số sai** theo quy định, trả sai nội dung kết quả giải quyết.
- Tái sử dụng thấp do chưa rà soát, yêu cầu đảm bảo quy định các thành phần khi nộp hồ sơ trực tuyến
- Tình trạng nộp thay, nộp hộ hồ sơ cho cá nhân khác.

TỶ LỆ HỒ SƠ CẤP KẾT QUẢ ĐIỆN TỬ



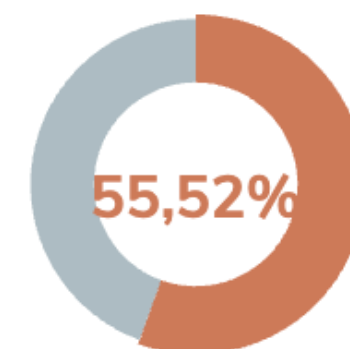
TỶ LỆ HỒ SƠ TTHC SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC



TỶ LỆ KHAI THÁC, SỬ DỤNG LẠI THÔNG TIN, DỮ LIỆU SỐ HÓA

164306

Hồ sơ



SỐ LƯỢNG TÀI KHOẢN CÔNG DVCQG ĐƯỢC XÁC THỰC VỚI CSDL QUỐC GIA VỀ DÂN CƯ

1065462



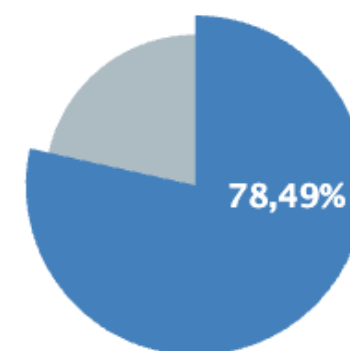
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Tỉnh Gia Lai

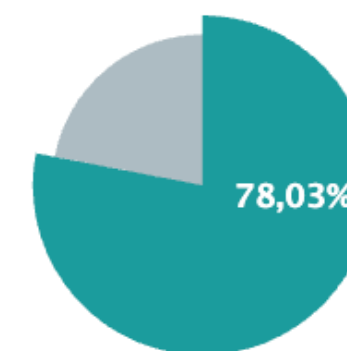
GIẢI PHÁP:

- Nâng cao chất lượng hồ sơ tiếp nhận trực tuyến (đảm bảo thực chất, đúng quy định) tránh tư duy yêu cầu hồ sơ giấy
- Tuyên truyền, hướng dẫn công dân **chứng thực điện tử, ký số điện tử** khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến toàn trình.
- Nghiên cứu kỹ, nắm chắc chuyên môn, thực hiện đúng nghiệp vụ tại **Nghị định 118/2025/NĐ-CP** quy định về việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các Bộ phận Một cửa và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
- Nắm chắc nghiệp vụ số hóa hồ sơ được hướng dẫn tại **Thông tư 01/2023/TT-VPCP** là văn bản của Văn phòng Chính phủ ban hành ngày 05/4/2023, quy định về việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử
- **Trả kết quả điện tử trước** khi chuyển bước ra bộ phận một cửa trả kết quả

TỶ LỆ HỒ SƠ CẤP KẾT QUẢ ĐIỆN TỬ

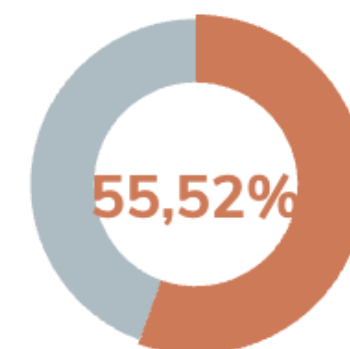


TỶ LỆ HỒ SƠ TTHC SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC



TỶ LỆ KHAI THÁC, SỬ DỤNG LẠI THÔNG TIN, DỮ LIỆU SỐ HÓA

164306
Hồ sơ



SỐ LƯỢNG TÀI KHOẢN CỘNG ĐỒNG QUỐC GIA VỀ DÂN CƯ ĐƯỢC XÁC THỰC VỚI CSDL QUỐC GIA VỀ DÂN CƯ

1065462



MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP

1. TỶ LỆ ĐỒNG BỘ HỒ SƠ:

Đây là số liệu thể hiện tỷ lệ hồ sơ của địa phương **được đồng bộ** từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia và số liệu hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) tiếp nhận, giải quyết của địa phương báo cáo trên **Hệ thống thông tin Báo cáo quốc gia**. Do đó, địa phương **báo cáo số liệu trong Hệ thống thông tin Báo cáo quốc gia phải đầy đủ, chính xác** (100% hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết), không trùng lặp, không thống kê các hồ sơ của ngành dọc, **mỗi mã hồ sơ tiếp nhận được tính là 01 hồ sơ**.

GIẢI PHÁP THỰC HIỆN :

- Khai báo **chính xác số liệu** hồ sơ tiếp nhận, giải quyết trên **Hệ thống thông tin Báo cáo quốc gia**.
- **Theo dõi việc đồng bộ dữ liệu** giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công quốc gia



MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP

2. TIẾN ĐỘ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Hồ sơ được ghi nhận đúng hạn khi đồng bộ đầy đủ:

- + Ngày **tiếp nhận**, ngày **hẹn trả**, ngày trả đúng quy định về thời hạn giải quyết của TTHC;
- + Tiến trình xử lý hồ sơ đảm bảo đúng quy định. (Trường hợp chờ bổ sung hồ sơ: cần đồng bộ thông tin về trạng thái bổ sung, ngày bổ sung, hồ sơ bổ sung.)

GIẢI PHÁP THỰC HIỆN :

- Thường xuyên **kiểm tra**, theo dõi xử lý hồ sơ nộp trực tuyến, **không tiếp nhận chậm, quá thời hạn** các hồ sơ trực tuyến.
- Thường xuyên theo dõi các **hồ sơ đang “chờ bổ sung”**, **dừng xử lý** khi hồ sơ quá hạn bổ sung
- Thường xuyên theo dõi các hồ sơ đang **“tạm dừng”**, tiếp tục xử lý khi hết thời hạn tạm dừng
- Theo dõi **xử lý kịp thời, đúng hạn** các hồ sơ công bố xử lý **“Ngày” / “Ngày làm việc”**
- Hạn chế việc chuyển **xử lý giữa các bước trong thời gian ngắn** trong cùng một hồ sơ (*dưới 02 phút giữa các bước*)



MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP

- Kiểm tra danh sách hồ sơ đang xử lý quá hạn trên cổng DVCQG, thực hiện đối chiếu với thông tin trên hệ thống iGate:

Trường hợp 1: Hồ sơ đã thực hiện đúng, đầy đủ các bước, thao tác xử lý trên hệ thống phần mềm nhưng kiểm tra chưa đúng thực tế thực hiện cung cấp danh sách mã hồ sơ để đơn vị kỹ thuật **đồng bộ lại dữ liệu**

Trường hợp 2: Hồ sơ **không có tiến trình xử lý** do cán bộ không xử lý hồ sơ công dân nộp trực tuyến: thực hiện việc tiếp nhận hoặc từ chối giải quyết

Trường hợp 3: Hồ sơ đang **tạm dừng bổ sung** thực hiện thông báo bằng văn bản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Văn bản nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân. Thực hiện **đóng hồ sơ sau 15 ngày** kể từ khi thông báo công dân không bổ sung

3. HỒ SƠ TRỰC TUYẾN

Hồ sơ được ghi nhận là hồ sơ trực tuyến khi: Kênh thực hiện là trực tuyến; **Hồ sơ được cấp kết quả điện tử** (nếu có)

GIẢI PHÁP THỰC HIỆN :

- Đẩy mạnh công tác **tuyên truyền, hướng dẫn người dân** thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến
- Tăng cường **xử lý, giải quyết hồ sơ sớm**, trước thời gian quy định hẹn trả
- Phải thực hiện cấp kết quả điện tử (số hóa, lưu kho dữ liệu) **trước khi chuyển bước xử lý ra bộ phận một cửa**



MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP

4. THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

Thanh toán trực tuyến trên Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Đồng thời, cập nhật đúng, đủ trường thông tin về kênh thanh toán và thông tin phí, lệ phí

GIẢI PHÁP THỰC HIỆN :

- Đẩy mạnh công tác **tuyên truyền, hướng dẫn người dân** thực hiện thanh toán trực tuyến
- Thực hiện thanh toán trực tuyến đối với các thủ tục hành chính có quy định phí/ lệ phí có phát sinh hồ sơ
- Sử dụng các kênh trung gian thanh toán khác nhau như: **NAPAS**, VNPT PAY, BIDV ... (ưu tiên hướng dẫn các đơn vị “**Trung gian thanh toán**” có tỷ lệ thành công cao, giao dịch nhanh thuận tiện tránh tình trạng tập trung vào 1 số đơn vị thường xuyên lỗi, về tiền chậm muộn)

5. HỒ SƠ TTHC ĐƯỢC SỐ HÓA, KẾT QUẢ TTHC

Hồ sơ được ghi nhận đã thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC khi:

- + Thực hiện **số hóa đầy đủ toàn bộ** thành phần hồ sơ được **tiếp nhận (trực tiếp)**, ký số cá nhân theo quy định vào tệp tin thành phần được chuyển từ bản giấy sang điện tử. Trường hợp đối với hồ sơ trực tuyến phải đảm bảo thành phần hồ sơ theo quy định trên môi trường điện tử **Nghị định số 137/2024/NĐ-CP** quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước, **Nghị định số 45/2020/NĐ-CP** quy định về thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.



MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP

- + Thao tác đúng các chức năng trên hệ thống phần mềm, thực hiện quy trình số hóa **hoàn thiện trước khi chuyển bước** sang phòng ban chuyên môn thụ lý
- + Hồ sơ được cấp kết quả điện tử (trừ các TTHC quy định không có kết quả).

GIẢI PHÁP THỰC HIỆN :

- Thực hiện **số hóa đầy đủ, toàn bộ các thành phần hồ sơ** theo hướng dẫn VPCP tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ: Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính
- Thực hiện **ký số đầy đủ, đúng vị trí ký** toàn bộ các thành phần hồ sơ được số hóa

6. HỒ SƠ CẤP KẾT QUẢ ĐIỆN TỬ

Hồ sơ được ghi nhận đã cấp kết quả điện tử khi Danh sách giấy tờ kết quả đầy đủ thông tin **ký số đúng quy định, gắn mã kết quả**, lưu kho dữ liệu

GIẢI PHÁP THỰC HIỆN :

- Đảm bảo tất cả hồ sơ tiếp nhận được **trả bản điện tử** (ký số, gắn mã KQ, lưu kho) đúng quy định trước khi ra bộ phận một cửa
- Đảm bảo tất cả hồ sơ **dừng xử lý**, từ chối giải quyết, phải có kết quả bằng văn bản được ký số (Phiếu từ chối giải quyết)



MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO BỘ CHỈ SỐ PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN DOANH NGHIỆP

7. TỶ LỆ KHAI THÁC, SỬ DỤNG LẠI THÔNG TIN DỮ LIỆU SỐ HÓA

Hồ sơ **được ghi nhận tái sử dụng thông tin, dữ liệu số** khi: Tái sử dụng dữ liệu trong tài liệu nộp của người dân/doanh nghiệp, Bộ, cơ quan, địa phương đồng bộ đầy đủ thông tin về thành phần hồ sơ Tại phần Tài liệu nộp, trong đó, cần khai báo thành phần hồ sơ được số hóa và được tái sử dụng.

GIẢI PHÁP THỰC HIỆN :

- Đảm bảo tất cả hồ sơ tiếp nhận phải **thực hiện thao tác kiểm tra đánh tính số** (Khai thác thông tin dữ liệu từ CSDL DC)
- Đảm bảo thành phần hồ sơ có **tối thiểu 01 thành phần hồ sơ** được tái sử dụng là kết quả giải quyết TTHC trước đó
- Tăng cường xây dựng, sử dụng các **biểu mẫu điện tử tương tác** có khai thác thông tin dữ liệu dân cư, dữ liệu doanh nghiệp, dữ liệu chuyên ngành khác
- Sử dụng **kết quả chứng thực điện tử**
- Tuyên truyền, hướng dẫn công dân **thực hiện chia sẻ** dữ liệu kết quả trên cổng DVCQG tại “**Tài liệu điện tử**”



Trung tâm Phục vụ hành chính công
Tỉnh Gia Lai

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN