



## SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

CƠ QUAN THƯỜNG TRỰC CỦA BAN CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH SỐ 06/QĐ-TTG  
CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ VÀ NGHỊ QUYẾT SỐ 09-NQ/TU CỦA TỈNH ỦY

### **BÁO CÁO CHUYÊN ĐỀ**

**về tình hình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến qua  
theo dõi, giám sát trên Hệ thống một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công của  
tỉnh**

*(Số liệu thống kê được kết xuất từ Hệ thống theo dõi, giám sát Hệ thống Chính quyền điện tử của tỉnh Quảng Ninh và được kết nối, đồng bộ với Cổng dịch vụ công quốc gia)*

**Số: 01/BC**

**Ngày 4 tháng 4 năm 2022**

**LƯU HÀNH NỘI BỘ**

### **DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

Ngày 19/10/2021, Bộ Thông tin và Truyền thông phối hợp với Hội Truyền thông số Việt Nam tổ chức Hội thảo Công bố kết quả đánh giá mức độ chuyên đổi số cấp bộ, cấp tỉnh năm 2020 và thúc đẩy cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện lên trực tuyến mức độ 4. Theo đó, tỉnh Quảng Ninh xếp hạng 4/63 tỉnh, thành phố.

Về tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của tỉnh Quảng Ninh trong 3 tháng đầu năm 2022: Tính đến ngày 31/03/2022 đã cung cấp được 1.712 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong tổng số 1.832 thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, trong đó có 1.387 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 (đạt 75% - tương ứng với 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4). Trên 80% người dân và doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ chính quyền điện tử cung cấp như: Dịch vụ công trực tuyến, Cổng thông tin điện tử, tra cứu mã hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính...

Từ 01/01/2022 đến 31/03/2022, tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến là **82.144/134.407** tổng số hồ sơ, đạt tỷ lệ **61%**.

Trong giai đoạn tới, để phát huy hiệu quả, chất lượng của DVCTT, các sở, ngành, địa phương cần: (1) Tiếp tục duy trì cung cấp tối đa các DVCTT mức độ 4 cho người dân, doanh nghiệp; (2) Kết nối khai thác có hiệu các CSDL quốc gia như: Dân cư, Đất đai, Doanh nghiệp, Hộ tịch- Tư pháp... để phục vụ tốt người dân, doanh nghiệp với mục tiêu người dân chỉ cần cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước.

Đối với các Trung tâm Phục vụ hành chính công và hệ thống một cửa điện tử hiện đại cấp xã cần: (1) Thực hiện đánh giá, đo lường, công bố trực tuyến mức độ, chất lượng cung cấp DVCTT, để từ đó cải tiến chất lượng và hiệu quả; (2) Ban hành quy định, quy chế, chính sách khuyến khích, thu hút người dân, doanh nghiệp sử dụng DVCTT, như ưu đãi về thời gian, chi phí thực hiện dịch vụ.

## I. Tình hình giải quyết thủ tục hành chính trong quý 1 năm 2022:

Trong Quý I/2021, toàn tỉnh đã tiếp nhận 135.432 hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và đã giải quyết 134.407 hồ sơ, với tỷ lệ đúng hạn 99%. Kết quả cụ thể trên Cổng dịch công trực tuyến của tỉnh từng tháng như sau:



## TÌNH HÌNH XỬ LÝ HỒ SƠ TỈNH QUẢNG NINH THÁNG 3/2022

### Đã tiếp nhận

Kỳ trước	Trong kỳ	Tổng
18,137	56,720	74,857

### Đã giải quyết

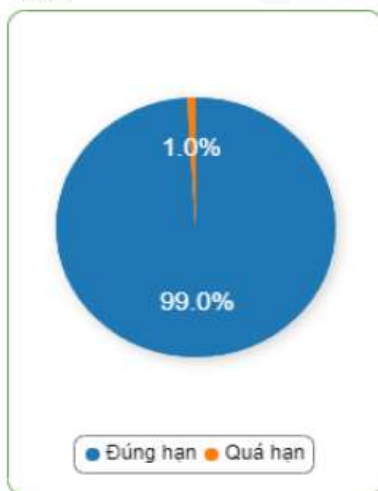
Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng
46,268	7,734	605	54,607

## TỶ LỆ HỒ SƠ ĐÚNG HẠN CÁC ĐƠN VỊ TRONG THÁNG 3/2022

### SỞ - BAN - NGÀNH

Tất cả

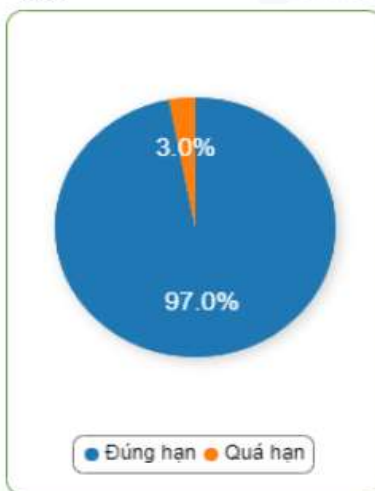
Chi tiết



### THÀNH PHỐ - HUYỆN

Tất cả

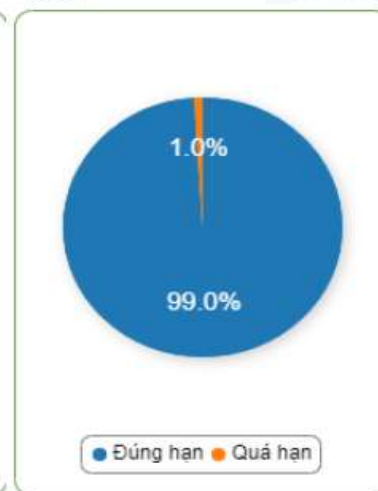
Chi tiết



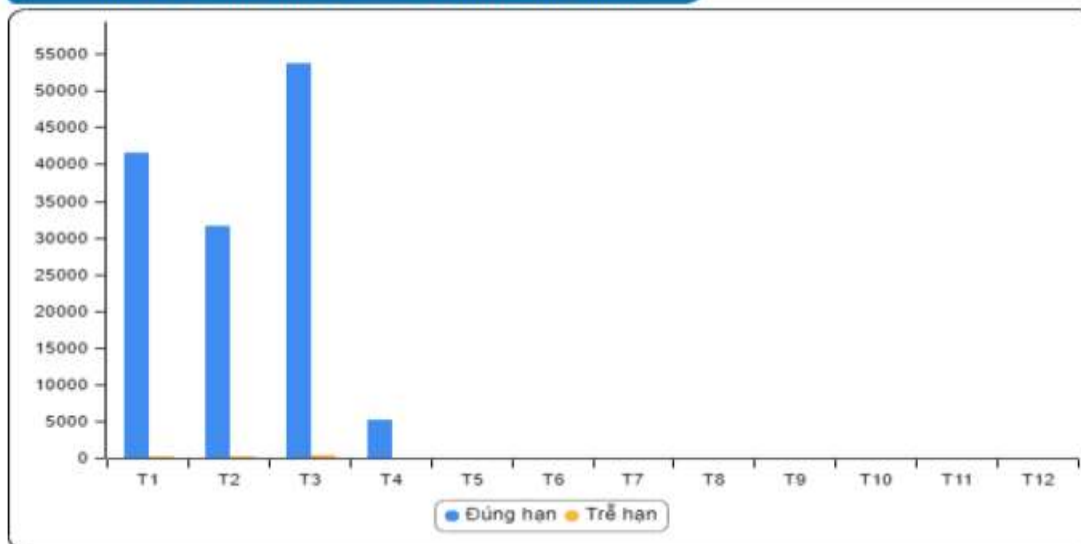
### XÃ - PHƯỜNG - THỊ TRẤN

Tất cả

Chi tiết



## TỔNG HỢP KẾT QUẢ XỬ LÝ HỒ SƠ TỈNH QUẢNG NINH





**TỔNG ĐẠI HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH**  
1900.558.826

**TỔNG ĐẠI HÀNH CHÍNH CÔNG TP. HẠ LONG**  
02033.822.605

Đến tháng 04 Tỉnh Quảng Ninh đã giải quyết

**99%**  
Hồ sơ đúng hạn  
(Tự động cập nhật vào lúc  
00:00:00, 05/04/2022)



**TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM**  
VIETNAM POST Đăng ký nộp hồ sơ và nhận kết quả qua bưu điện

## II. Dịch vụ công trực tuyến:

### 1. Cung cấp dịch vụ công mức độ 4:

Thực hiện các chỉ đạo của Bộ Thông tin và Truyền thông, của UBND tỉnh Quảng Ninh, các đơn vị đã chủ động rà soát các thủ tục hành chính đủ điều kiện để cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, kết quả đến 31/3/2022, 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện của tỉnh Quảng Ninh được cung cấp dịch vụ công mức độ 4.

#### 1.1. Cấp sở:

ĐƠN VỊ CÓ TỶ LỆ DỊCH VỤ CÔNG MỨC ĐỘ 4 CAO NHẤT		ĐƠN VỊ CÓ TỶ LỆ DỊCH VỤ CÔNG MỨC ĐỘ 4 THẤP NHẤT	
Tên đơn vị	Tỷ lệ	Tên đơn vị	Tỷ lệ
Sở Khoa học và Công nghệ	100%	Sở Tài chính	13%
Sở Thông tin và Truyền thông	100%	Sở Nội vụ	28%
Sở Giáo dục và Đào tạo	100%	Sở Kế hoạch và Đầu tư	43%
Sở Công Thương	100%	Sở Tài nguyên và Môi trường	52%
Ban Quản lý Khu kinh tế Vân	100%	Sở Y tế	62%

(Số liệu được trích xuất từ Cổng dịch vụ công của tỉnh tại địa chỉ: <http://dichvucong.quangninh.gov.vn/>)

#### 1.2. Cấp huyện:

100% các huyện, thị xã, thành phố đều cung cấp đồng bộ 258 (tương ứng 100% thủ tục đủ điều kiện) dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 theo Quyết định số 1625/QĐ – UBND ngày 20/5/2020 của UBND tỉnh Quảng Ninh.

### 2. Tỷ lệ hồ sơ được nộp và xử lý trực tuyến:

#### 2.1. Cấp sở, ngành:

TỶ LỆ HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		TỶ LỆ HỒ SƠ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Tên đơn vị	Tỷ lệ	Tên đơn vị	Tỷ lệ
Sở Du lịch	100%	Công an tỉnh Quảng Ninh	0%
Sở Nội vụ	100%	Sở Ngoại vụ	0%
Sở Thông tin và Truyền thông	100%	Ban Quản lý Khu kinh tế	8%
Sở Văn hóa và Thể thao	100%	Cảnh sát Phòng cháy chữa cháy	24%
Sở Y tế	100%	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	50%
Sở Công Thương	100%	Sở Tư pháp	58%

(Số liệu được trích xuất từ Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh tại địa chỉ: <https://congchuc.quangninh.gov.vn/>)

## 2.2. Cấp huyện:

TỶ LỆ HỒ SƠ TRỰC TUYẾN CAO NHẤT		TỶ LỆ HỒ SƠ TRỰC TUYẾN THẤP NHẤT	
Tên đơn vị	Tỷ lệ	Tên đơn vị	Tỷ lệ
UBND huyện Tiên Yên	94%	UBND huyện Đàm Hà	26%
UBND huyện Cô Tô	92%	UBND huyện Bình Liêu	45%
UBND thành phố Uông Bí	91%	UBND thành phố Hạ Long	47%

(Số liệu được trích xuất từ Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh tại địa chỉ: <https://congchuc.quangninh.gov.vn/>)

## 3. Khuyến nghị

Trong giai đoạn tiếp theo, để phát triển Chính quyền điện tử hướng tới Chính quyền số, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 để hỗ trợ tối đa người dân doanh nghiệp vẫn là ưu tiên hàng đầu và là mục tiêu quan trọng nhất. Do vậy, Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị các sở, ngành, địa phương:

- Thường xuyên rà soát tình hình giải quyết thủ tục hành chính để có giải pháp khắc phục các hồ sơ quá hạn. Hệ thống Chính quyền điện tử đã phân quyền cho các sở, ngành, địa phương để có thể giám sát quá trình giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị, địa phương mình.

- Tiếp tục rà soát, chuẩn hoá các quy trình, thủ tục hành chính để bảo đảm 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên Cổng dịch vụ công của tỉnh và phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để tích hợp lên Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp để triển khai hoàn thành các mục tiêu, nhiệm vụ trong Kế hoạch số 59/KH-UBND và Kế hoạch số 60/KH-UBND ngày 01/3/2022 của UBND tỉnh.

- Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để kết nối Hệ thống Chính quyền điện tử của tỉnh với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để giảm giấy tờ cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục hành chính theo nguyên tắc những thông tin đã có trong CSDL quốc gia về dân cư, người dân không phải khai báo và xác minh lại.

Sở Thông tin và Truyền thông – Cơ quan thường trực của Ban chỉ đạo thực hiện Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về CSDL quốc gia về dân cư và Nghị quyết số 09-NQ/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về chuyển đổi số toàn diện đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 kính báo cáo./.



**PHỤ LỤC 1: Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến cấp sở, ngành.**  
 (Số liệu được trích xuất từ Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh tại địa chỉ:  
<https://congchuc.quangninh.gov.vn/>)

TT	Đơn vị	Tổng số hồ sơ	Tổng số hồ sơ qua mạng	Tỷ lệ
1	Sở Du lịch	70	70	100%
2	Sở Nội vụ	121	121	100%
3	Sở Thông tin và Truyền thông	15	15	100%
4	Sở Văn hóa và Thể thao	75	75	100%
5	Sở Y tế	390	390	100%
6	Sở Công Thương	4228	4218	100%
7	Sở Tài nguyên và Môi trường	589	569	97%
8	Sở Giao thông - Vận tải	350	325	93%
9	Sở Xây dựng	1027	883	86%
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	187	144	77%
11	Sở Khoa học và Công nghệ	58	44	76%
12	Sở NN&PT Nông thôn	201	150	75%
13	Sở Tư pháp	33	19	58%
14	Sở LĐ - Thương binh và Xã hội	505	255	50%
15	Cảnh sát Phòng cháy chữa cháy	325	78	24%
16	Ban Quản lý Khu kinh tế	302	24	8%
17	Công an tỉnh Quảng Ninh	97	0	0%
18	Sở Ngoại vụ	14	0	0%

**PHỤ LỤC 2: Tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến cấp huyện.**  
 (Số liệu được trích xuất từ Hệ thống một cửa điện tử của tỉnh tại địa chỉ:  
<https://congchuc.quangninh.gov.vn/>)

TT	Đơn vị	Tổng số hồ sơ	Tổng số hồ sơ	Tỷ lệ
1	UBND huyện Tiên Yên	1955	1843	94%
2	UBND huyện Cô Tô	842	777	92%
3	UBND thành phố Uông Bí	4756	4318	91%
4	UBND huyện Ba Chẽ	720	616	86%
5	UBND thị xã Quảng Yên	11646	9657	83%
6	UBND huyện Hải Hà	3721	2814	76%
7	UBND huyện Vân Đồn	2485	1871	75%
8	UBND thị xã Đông Triều	13080	8865	68%
9	UBND thành phố Móng Cái	5082	3204	63%
10	UBND thành phố Cẩm Phả	7227	4506	62%
11	UBND thành phố Hạ Long	16874	7984	47%
12	UBND huyện Bình Liêu	635	286	45%
13	UBND huyện Đầm Hà	2125	552	26%