Phụ lục

BỘ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM CÔNG TÁC CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Quyết định số: 2085/QĐ-TTg ngày 02 tháng 11 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ)

A. NỘI DUNG CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM

I. Cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến người dân, doanh nghiệp

1. Chất lượng kiểm soát quy định TTHC, điều kiện kinh doanh trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật

a) Tỷ lệ TTHC được đánh giá tác động TTHC

$$\text{Tỷ lệ TTHC được đánh giá tác động TTHC (\%)} = \frac{\text{Số lượng TTHC được đánh giá tác động TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật}}{\text{Tổng số TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật}} * 100$$

Việc đánh giá đến từng dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật. Đối với các bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương được đánh giá bằng tổng hợp số lượng dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương trong kỳ đánh giá.

Trường hợp không phát sinh TTHC trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật hoặc không có dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật trong kỳ thì được điểm tối đa.

b) Tỷ lệ TTHC được cắt giảm trong văn bản quy phạm pháp luật

$$\text{Tỷ lệ TTHC được cắt giảm trong văn bản quy phạm pháp luật} = \frac{\text{Số lượng TTHC được bãi bỏ trong văn bản quy phạm pháp luật được ban hành}}{\text{Tổng số TTHC trước đó trong văn bản quy phạm pháp luật}} * 100$$

Việc đánh giá được xác định dựa trên kết quả đầu ra khi dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật được ban hành. Đồng thời, sẽ xác định số lượng TTHC ở từng giai đoạn trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật để xác định trách nhiệm và đánh giá công tác cải cách TTHC của các cơ quan chủ trì soạn thảo, cơ quan thẩm định, cơ quan thẩm tra.

Điểm đánh giá được tính theo nguyên tắc nếu không để phát sinh thêm TTHC đạt điểm tối đa.

Trường hợp cắt giảm TTHC sẽ được điểm thưởng theo tỷ lệ TTHC được cắt giảm * mức điểm tối đa của chỉ số này.

Trường hợp làm phát sinh thêm TTHC dẫn đến tổng số TTHC lớn hơn tổng số TTHC sau khi thực hiện cắt giảm theo Kết luận số 18-KL/TW ngày 02 tháng 4 năm 2026 của Hội nghị lần thứ hai Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIV về Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, tài chính quốc gia và vay, trả nợ công, đầu tư công trung hạn năm 2026 - 2030 gắn với thực hiện mục tiêu phấn đấu tăng trưởng "2 con số" (Kết luận số 18-KL/TW), mức điểm đánh giá của chỉ số này là 0 điểm.

c) Tỷ lệ điều kiện kinh doanh được cắt giảm trong văn bản quy phạm pháp luật

$$\text{Tỷ lệ điều kiện kinh doanh được cắt giảm trong văn bản quy phạm pháp luật (\%)} = \frac{\text{Số lượng điều kiện kinh doanh được bãi bỏ trong văn bản quy phạm pháp luật được ban hành}}{\text{Tổng số điều kiện kinh doanh trước đó trong văn bản quy phạm pháp luật}} * 100$$

Việc đánh giá được xác định dựa trên kết quả đầu ra khi dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật được ban hành. Đồng thời, sẽ xác định số lượng điều kiện kinh doanh ở từng giai đoạn trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật để xác định trách nhiệm và đánh giá công tác cải cách TTHC của các cơ quan chủ trì soạn thảo, cơ quan thẩm định, cơ quan thẩm tra.

Điểm đánh giá được tính theo nguyên tắc nếu không để phát sinh thêm điều kiện kinh doanh đạt điểm tối đa.

Trường hợp cắt giảm điều kiện kinh doanh sẽ được điểm thưởng theo tỷ lệ điều kiện kinh doanh được cắt giảm * mức điểm tối đa của chỉ số này.

Trường hợp làm phát sinh thêm điều kiện kinh doanh dẫn đến tổng số điều kiện kinh doanh lớn hơn tổng số điều kiện kinh doanh sau khi thực hiện cắt giảm theo Kết luận số 18-KL/TW, mức điểm đánh giá của chỉ số này là 0 điểm.

d) Tỷ lệ TTHC được đơn giản hóa trong văn bản quy phạm pháp luật

$$\text{Tỷ lệ TTHC được đơn giản hóa trong văn bản quy phạm pháp luật (\%)} = \frac{\text{Số lượng TTHC được đơn giản hóa trong văn bản quy phạm pháp luật}}{\text{Tổng số TTHC trước đó trong văn bản quy phạm pháp luật}} * 100$$

Việc đánh giá được xác định dựa trên kết quả đầu ra khi dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật được ban hành. Đồng thời, sẽ xác định số lượng TTHC ở từng giai đoạn trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật để xác định trách nhiệm và đánh giá công tác cải cách TTHC của các cơ quan chủ trì soạn thảo, cơ quan thẩm định, cơ quan thẩm tra.

Trường hợp có TTHC có quy định phức tạp hơn (thêm thành phần hồ sơ, trình tự, yêu cầu, điều kiện) so với TTHC này trước khi văn bản quy phạm pháp luật được ban hành, mức điểm đánh giá của chỉ số này là 0 điểm.

đ) Tỷ lệ cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC

$$\text{Tỷ lệ cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC (\%)} = \frac{\text{Tổng số chi phí tuân thủ TTHC được cắt giảm của các TTHC được cắt giảm, đơn giản hóa trong văn bản quy phạm pháp luật}}{\text{Tổng số chi phí tuân thủ TTHC trước đó trong văn bản quy phạm pháp luật}} *100$$

Việc đánh giá được xác định trên kết quả đầu ra khi dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật được ban hành và chỉ đánh giá với các TTHC được xác định là đã cắt giảm, đơn giản hóa.

e) Tỷ lệ cắt giảm thời gian giải quyết TTHC

$$\text{Tỷ lệ cắt giảm thời gian giải quyết TTHC (\%)} = \frac{\text{Tổng số thời gian giải quyết TTHC được cắt giảm của các TTHC được cắt giảm, đơn giản hóa trong văn bản quy phạm pháp luật}}{\text{Tổng số thời gian giải quyết TTHC trước đó trong văn bản quy phạm pháp luật}} *100$$

Việc đánh giá được xác định trên kết quả đầu ra khi dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật được ban hành và chỉ đánh giá với các TTHC được xác định là đã cắt giảm, đơn giản hóa.

2. Kết quả, chất lượng rà soát và thực thi các phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh tại các văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực thi hành

a) Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm TTHC

$$\text{Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm TTHC (\%)} = \frac{\text{Số lượng TTHC cắt giảm}}{\text{Tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý của Bộ, cơ quan ngang bộ hoặc tổng số TTHC được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật của địa phương * Tỷ lệ mục tiêu, yêu cầu rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa theo chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn (\%).}} *100$$

b) Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, đơn giản hóa TTHC

$$\text{Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, đơn giản hóa TTHC (\%)} = \frac{\text{Số lượng TTHC được đơn giản hóa}}{\text{Tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý của bộ, cơ quan ngang bộ hoặc tổng số TTHC được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật của địa phương * Tỷ lệ mục tiêu, yêu cầu rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa theo chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn (\%).}} *100$$

c) Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm điều kiện kinh doanh

$$\text{Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm điều kiện kinh doanh (\%)} = \frac{\text{Số lượng điều kiện kinh doanh được cắt giảm}}{\text{Tổng số điều kiện kinh doanh thuộc phạm vi quản lý * Tỷ lệ mục tiêu, yêu cầu rà soát, cắt giảm theo chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn (\%)}} *100$$

d) Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC

$$\text{Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC (\%)} = \frac{\text{Tổng số chi phí tuân thủ TTHC được cắt giảm}}{\text{Tổng số chi phí tuân thủ của các TTHC thuộc phạm vi quản lý của bộ, cơ quan ngang bộ hoặc tổng số chi phí tuân thủ của các TTHC được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật của địa phương trước khi rà soát * Tỷ lệ mục tiêu, yêu cầu rà soát, cắt giảm theo chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn (\%)}} *100$$

Việc đánh giá đạt mục tiêu, yêu cầu rà soát, cắt giảm theo Chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn.

đ) Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC

$$\text{Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC (\%)} = \frac{\text{Tổng số thời gian TTHC được cắt giảm}}{\text{Tổng số thời gian TTHC thuộc phạm vi quản lý của bộ, cơ quan ngang bộ hoặc tổng số thời gian giải quyết của các TTHC được quy định tại văn bản quy phạm pháp luật của địa phương trước khi rà soát * Tỷ lệ mục tiêu, yêu cầu rà soát, cắt giảm theo chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn (\%)}} *100$$

Việc đánh giá đạt mục tiêu, yêu cầu rà soát, cắt giảm theo Chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn.

e) Tỷ lệ đạt mục tiêu phân quyền, phân cấp việc thực hiện TTHC

$$\text{Tỷ lệ đạt mục tiêu phân quyền, phân cấp việc thực hiện TTHC (\%)} = \frac{\text{Số lượng TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo từng cấp chính quyền}}{\text{Tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý theo cấp thực hiện * Tỷ lệ mục tiêu phân quyền, phân cấp theo Chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn (\%)}} *100$$

Việc đánh giá đạt mục tiêu, yêu cầu rà soát phân cấp việc thực hiện TTHC theo chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn.

g) Tỷ lệ văn bản quy phạm pháp luật đã sửa đổi, bổ sung để cắt giảm, đơn giản hóa TTHC

$$\text{Tỷ lệ văn bản quy phạm pháp luật đã sửa đổi, bổ sung để cắt giảm, đơn giản hóa TTHC (\%)} = \frac{\text{Số lượng văn bản quy phạm pháp luật đã sửa đổi, bổ sung để cắt giảm, đơn giản hóa TTHC}}{\text{Tổng số văn bản quy phạm pháp luật cần sửa đổi, bổ sung}} *100$$

Theo đó:

- Tổng số văn bản quy phạm pháp luật cần sửa đổi, bổ sung = số lượng văn bản quy phạm pháp luật cần sửa đổi để đồng bộ với các Luật + số lượng văn bản quy phạm pháp luật cần sửa đổi, bổ sung tại các Nghị quyết về cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC + số lượng văn bản quy phạm pháp luật các bộ, ngành đề xuất sửa đổi, bổ sung thực hiện cắt giảm, đơn giản hóa TTHC (nếu có).

- Số lượng văn bản đã sửa đổi, bổ sung để cắt giảm, đơn giản hóa TTHC: Theo thực tế ban hành văn bản QPPL.

h) Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện

$$\text{Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện (\%)} = \frac{\text{Số lượng ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện cắt giảm}}{\text{Tổng số ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện thuộc phạm vi quản lý * tỷ lệ mục tiêu, yêu cầu rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa theo chương trình, kế hoạch hàng năm hoặc giai đoạn (\%)}} *100$$

i) Tỷ lệ phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC được thực thi

$$\text{Tỷ lệ phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC được thực thi (\%)} = \frac{\text{Số phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC đã hoàn thành thực thi}}{\text{Tổng số phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt}} *100$$

3. Mức độ hài lòng về kết quả cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC

a) Tỷ lệ TTHC được tham vấn ý kiến đối tượng chịu tác động trong xây dựng, ban hành và rà soát TTHC

$$\text{Tỷ lệ TTHC được tham vấn ý kiến đối tượng chịu tác động trong xây dựng, ban hành và rà soát TTHC (\%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC được tham vấn ý kiến đối tượng chịu tác động}}{\text{Tổng số TTHC phải tham vấn ý kiến đối tượng chịu tác động trong xây dựng, ban hành và rà soát TTHC}} *100$$

b) Tỷ lệ hài lòng về kết quả cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC

$$\text{Tỷ lệ hài lòng về kết quả cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC (\%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC được ban hành hoặc có phương án cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa trong kỳ - Số TTHC có ý kiến phản ánh về vướng mắc, bất cập}}{\text{Tổng số TTHC được ban hành hoặc có phương án cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa trong kỳ}} *100$$

II. Chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công

1. Công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

a) Công bố, công khai TTHC

- Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn

$$\text{Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn (\%)} = \frac{\text{Số TTHC công bố đúng hạn trong kỳ}}{\text{Tổng số TTHC phải thực hiện công bố trong kỳ theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC.}} *100$$

- Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn

$$\text{Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn (\%)} = \frac{\text{Số TTHC cập nhật, công khai đúng hạn trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC}}{\text{Tổng số TTHC phải cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC trong kỳ theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC}} *100$$

- Tỷ lệ chất lượng dữ liệu TTHC được công bố, công khai

$$\text{Tỷ lệ chất lượng dữ liệu TTHC được công bố, công khai (\%)} = \frac{\text{Số lượng TTHC công bố, công khai đúng quy định tại văn bản quy phạm pháp luật}}{\text{Tổng số TTHC được công bố, công khai trong kỳ.}} *100$$

Trong đó, số lượng TTHC công bố, công khai đúng quy định tại văn bản quy phạm pháp luật = Tổng số TTHC do cơ quan công bố, công khai trong kỳ - Số TTHC có ý kiến về nội dung công bố, công khai chưa chính xác theo văn bản quy phạm pháp luật.

- Thống kê số lượng TTHC được công bố rút ngắn thời hạn giải quyết so với quy định.

b) Công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC

- Tỷ lệ công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC

$$\text{Tỷ lệ công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC (\%)} = \frac{\text{Số lượng hồ sơ đã đồng bộ có "}\textit{Ngày tiếp nhận}\text{" trong kỳ báo cáo}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ}} *100$$

- Tỷ lệ hồ sơ được đồng bộ trạng thái theo thời gian thực với Cổng Dịch vụ công quốc gia (%)

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ được đồng bộ trạng thái theo thời gian thực với Cổng Dịch vụ công quốc gia (\%)} = \frac{\text{Số lượng hồ sơ đồng bộ đúng hạn các thông tin tiến trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận hoặc đang giải quyết hoặc trả kết quả trong kỳ.}} *100$$

- Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ thành công từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về hệ thống bộ, ngành, địa phương

$$\text{Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ thành công từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về hệ thống bộ, ngành, địa phương (\%)} = \frac{\text{Số hồ sơ từ Cổng Dịch vụ công quốc gia đã được đồng bộ thành công về hệ thống bộ, ngành, địa phương}}{\text{Tổng số hồ sơ cần đồng bộ}} *100$$

- Tỷ lệ phản hồi thành công của API

$$\text{Tỷ lệ phản hồi thành công của API (\%)} = \frac{\text{Số lượng yêu cầu API trả về mã thành công}}{\text{Tổng số yêu cầu API}} *100$$

- Kết quả đánh giá chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC gồm: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đáp ứng yêu cầu kỹ thuật và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC không đáp ứng yêu cầu kỹ thuật.

2. Kết quả và chất lượng giải quyết TTHC

a) Kết quả giải quyết TTHC

- Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ (bao gồm hồ sơ đã xử lý và đang xử lý)

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ (bao gồm hồ sơ đã xử lý và đang xử lý) (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ đã xử lý trước hạn, đúng hạn và đang xử lý trong hạn trong kỳ}}{\text{Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được tiếp nhận và xử lý trong kỳ}} *100$$

Được thống kê chi tiết các trường hợp phục vụ theo dõi, chỉ đạo, điều hành như sau:

+ Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ đã xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ}}{\text{Tổng số hồ sơ đã hoàn thành xử lý trong kỳ}} *100$$

+ Tỷ lệ hồ sơ xử lý trong hạn

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ xử lý trong hạn (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ đang xử lý trong hạn}}{\text{Tổng số hồ sơ đang xử lý trong kỳ}} *100$$

- Thời gian giải quyết TTHC trung bình

$$\text{Thời gian giải quyết TTHC trung bình} = \frac{\text{Tổng thời gian giải quyết của các hồ sơ TTHC}}{\text{Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết}} * 100$$

Tổng thời gian giải quyết của từng hồ sơ = Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý.

- Tỷ lệ thời gian giải quyết TTHC thực tế so với quy định

$$\text{Tỷ lệ thời gian giải quyết TTHC thực tế so với quy định (\%)} = \frac{\text{Tổng thời gian giải quyết của các hồ sơ TTHC}}{\text{Tổng thời gian giải quyết theo quy định của các hồ sơ TTHC}} * 100$$

Trong đó: Tổng thời gian giải quyết của từng hồ sơ TTHC = Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý.

b) Chất lượng giải quyết TTHC

- Tỷ lệ hồ sơ đáp ứng nguyên tắc hướng dẫn một lần

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ đáp ứng nguyên tắc hướng dẫn một lần (\%)} = \frac{\text{Số hồ sơ có yêu cầu bổ sung 01 lần}}{\text{Tổng số hồ sơ có yêu cầu bổ sung}} * 100$$

- Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận thành công ngay từ lần đầu

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận thành công ngay từ lần đầu (\%)} = \frac{\text{Số hồ sơ tiếp nhận không có yêu cầu bổ sung}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ}} * 100$$

Trong đó, được thống kê chi tiết các trường hợp phục vụ theo dõi, chỉ đạo điều hành như sau:

+ Tỷ lệ nộp trực tuyến

$$\text{Tỷ lệ nộp trực tuyến (\%)} = \frac{\text{Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến không có yêu cầu bổ sung}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến}} * 100$$

+ Tỷ lệ nộp trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính

$$\text{Tỷ lệ nộp trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính (\%)} = \frac{\text{Số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính không có yêu cầu bổ sung}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính}} * 100$$

- Tỷ lệ hồ sơ được thông báo tiến độ xử lý

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ được thông báo tiến độ xử lý (\%)} = \frac{\text{Số hồ sơ được gửi thông báo tiến độ xử lý tự động qua SMS,VNeID thành công}}{\text{Tổng số hồ sơ TTHC phát sinh trong kỳ}} *100$$

- Tỷ lệ thời gian hoạt động liên tục

$$\text{Tỷ lệ thời gian hoạt động liên tục (\%)} = \frac{\text{Tổng thời gian theo dõi trong kỳ} - \text{Tổng thời gian gián đoạn, sự cố}}{\text{Tổng thời gian theo dõi trong kỳ}} *100$$

- Tỷ lệ hồ sơ bị từ chối giải quyết

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ bị từ chối giải quyết (\%)} = \frac{\text{Số hồ sơ bị từ chối giải quyết}}{\text{Tổng số hồ sơ được tiếp nhận trong kỳ}} *100$$

3. Số hóa và tái sử dụng dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC

a) Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình

$$\text{Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình (\%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia}}{\text{Tổng số TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình đã khai báo trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC}} *100$$

- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ trực tuyến toàn trình}}{\text{Tổng số hồ sơ được tiếp nhận của các TTHC đủ điều kiện thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình}} *100$$

- Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý cung cấp dịch vụ công trực tuyến

$$\text{Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý cung cấp dịch vụ công trực tuyến (\%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến}}{\text{Tổng số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC}} *100$$

Trường hợp 01 TTHC khai báo, tích hợp cung cấp ở các mức độ khác nhau thì tính chung ở mức độ cao nhất.

- Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý được cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động (phân loại theo từng mức độ)

$$\text{Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý được cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động (phân loại theo từng mức độ) (\%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC đã cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động (theo từng mức độ)}}{\text{Tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động (theo từng mức độ)}} *100$$

- Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công chủ động (phân loại theo từng mức độ)

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công chủ động (phân loại theo từng mức độ) (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ thực hiện theo hình thức chủ động (theo từng mức độ)}}{\text{Tổng số hồ sơ được tiếp nhận của TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công chủ động (theo từng mức độ)}} *100$$

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp:

+ Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ}} *100$$

+ Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp có ngày tiếp nhận trong kỳ + hồ sơ tiếp nhận trong kỳ không có dữ liệu kênh thực hiện}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ}} *100$$

+ Tỷ lệ hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ nộp qua dịch vụ bưu chính (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính công ích có ngày tiếp nhận trong kỳ}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ}} *100$$

Thống kê tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp và qua dịch vụ bưu chính phục vụ theo dõi, chỉ đạo, điều hành.

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC}}{\text{Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC}} *100$$

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết không thu phí, lệ phí hoặc miễn phí thì tỷ lệ này đạt 100%.

- Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ

$$\text{Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ (\%)} = \frac{\text{Tổng số dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý có hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ}}{\text{Tổng số dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý đã khai báo, tích hợp cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia}} *100$$

- Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến

$$\text{Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến (\%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán thành công trên Hệ thống thanh toán trực tuyến}}{\text{Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống)}} *100$$

- Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến thành công

$$\text{Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến thành công (\%)} = \frac{\text{Số giao dịch thanh toán trực tuyến thành công}}{\text{Tổng số giao dịch thanh toán trực tuyến được khởi tạo}} *100$$

- Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đã cho phép thanh toán trực tuyến

$$\text{Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đã cho phép thanh toán trực tuyến (\%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC có hồ sơ có đồng bộ dữ liệu phí, lệ phí trên Cổng (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống)}}{\text{Tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý có thông tin phí, lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống).}} *100$$

- Tỷ lệ phân loại mức độ tiện dụng/mức độ phức tạp của dịch vụ công trực tuyến gồm: dịch vụ công trực tuyến đơn giản, dịch vụ công trực tuyến trung bình, dịch vụ công trực tuyến phức tạp.

b) Số hóa hồ sơ

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử, có giá trị pháp lý

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử, có giá trị pháp lý (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử, có giá trị pháp lý}}{\text{Tổng số hồ sơ đã hoàn thành, trả kết quả cho tổ chức, cá nhân của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ}} *100$$

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến)}}{\text{Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận thuộc thẩm quyền giải quyết phải thực hiện số hoá theo quy định}} *100$$

- Tỷ lệ hồ sơ 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

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia}}{\text{Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết}} *100$$

- Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính

$$\text{Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính (\%)} = \frac{\text{Tổng số xã cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính}}{\text{Tổng số xã thuộc thẩm quyền quản lý}} *100$$

c) Tái sử dụng dữ liệu

- Tỷ lệ Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công

$$\text{Tỷ lệ Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công (\%)} = \frac{\text{Số Cơ sở dữ liệu đã công bố, kết nối, chia sẻ phục vụ thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công}}{\text{Tổng số Cơ sở dữ liệu cần kết nối theo kế hoạch}} * 100$$

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ được cắt giảm, thay thế dựa trên dữ liệu (không yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp lại dữ liệu mà cơ quan nhà nước đã có)

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ được cắt giảm, thay thế dựa trên dữ liệu (không yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp lại dữ liệu mà cơ quan nhà nước đã có) (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ được cắt giảm, thay thế dựa trên dữ liệu}}{\text{Tổng số hồ sơ của các TTHC đã công bố tái cấu trúc quy trình dựa trên dữ liệu}} * 100$$

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ được thay thế hoàn toàn dựa trên dữ liệu

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ được thay thế hoàn toàn dựa trên dữ liệu (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ được thay thế hoàn toàn dựa trên dữ liệu}}{\text{Tổng số hồ sơ của các TTHC có thành phần hồ sơ có thể thay thế hoàn toàn dựa trên dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành được công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC}} * 100$$

- Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý có thành phần hồ sơ được cắt giảm, thay thế dựa trên dữ liệu được tái cấu trúc quy trình dữ liệu

$$\text{Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý có thành phần hồ sơ được cắt giảm, thay thế dựa trên dữ liệu được tái cấu trúc quy trình dữ liệu (\%)} = \frac{\text{Số lượng TTHC đã thực hiện tái cấu trúc quy trình và đã tái sử dụng dữ liệu}}{\text{Tổng số TTHC có quy định về thành phần hồ sơ có thể tái sử dụng dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành}} * 100$$

- Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý hoàn thành việc ban hành danh mục các trường thông tin cần cung cấp tương ứng với Hệ thống từ điển dữ liệu dùng chung

$$\text{Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý hoàn thành việc ban hành danh mục các trường thông tin cần cung cấp tương ứng với Hệ thống từ điển dữ liệu dùng chung (%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC đã xác định các trường thông tin cần cung cấp tương ứng với Hệ thống từ điển dữ liệu dùng chung}}{\text{Tổng số TTHC thuộc phạm vi quản lý}} * 100$$

- Theo dõi số lượng nền tảng phát sinh dữ liệu được sử dụng cho TTHC trong kỳ.

- Theo dõi số lượng giao dịch chia sẻ, khai thác dữ liệu qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu.

- Tỷ lệ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành được khai thác, sử dụng thực tế để phục vụ chỉ đạo, điều hành, cung cấp dịch vụ công và phát triển kinh tế - xã hội

$$\text{Tỷ lệ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành được khai thác, sử dụng thực tế để phục vụ chỉ đạo, điều hành, cung cấp dịch vụ công và phát triển kinh tế - xã hội (%)} = \frac{\text{Số cơ sở dữ liệu được công bố và có kết nối chia sẻ giữa các bộ, ngành hoặc nội ngành phục vụ chỉ đạo, điều hành, cung cấp dịch vụ công và phát triển kinh tế - xã hội}}{\text{Tổng số Cơ sở dữ liệu}} * 100$$

- Tỷ lệ khai thác dữ liệu thành công

$$\text{Tỷ lệ khai thác dữ liệu thành công (%)} = \frac{\text{Số yêu cầu khai thác dữ liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia đến cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia trả về kết quả thành công}}{\text{Tổng số yêu cầu khai thác dữ liệu được gửi đi}} * 100$$

- Tỷ lệ kết quả giải quyết điện tử được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, VneID

$$\text{Tỷ lệ kết quả giải quyết điện tử được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, VneID (%)} = \frac{\text{Tổng số kết quả giải quyết TTHC điện tử đã đồng bộ}}{\text{Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ}} * 100$$

- Tỷ lệ hồ sơ của địa phương được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống tập trung của bộ, ngành

$$\text{Tỷ lệ hồ sơ của địa phương được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống tập trung của bộ, ngành (\%)} = \frac{\text{Số lượng hồ sơ được tiếp nhận, xử lý trên Hệ thống tập trung của bộ, ngành}}{\text{Tổng số hồ sơ tiếp nhận, xử lý thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương}} *100$$

- Tỷ lệ TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính có phát sinh hồ sơ thực tế

$$\text{Tỷ lệ TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính có phát sinh hồ sơ thực tế (\%)} = \frac{\text{Tổng số TTHC có hồ sơ thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính có phát sinh hồ sơ thực tế}}{\text{Tổng số TTHC do địa phương công bố, ban hành danh mục áp dụng thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính}} *100$$

- Theo dõi tiến độ, chất lượng thực hiện đối với danh mục 25 dịch vụ công thiết yếu tại Phụ lục I Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06 tháng 01 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ.

- Tỷ lệ TTHC được xác định khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu phục vụ cắt giảm, đơn giản hóa

$$\text{Tỷ lệ TTHC được xác định khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu phục vụ cắt giảm, đơn giản hóa (\%)} = \frac{\text{Số TTHC đã được xác định cụ thể khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu để cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giấy tờ}}{\text{Tổng số TTHC đã xác định các trường thông tin cần cung cấp tương ứng với Hệ thống từ điển dữ liệu dùng chung}} *100$$

4. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC

a) Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn

$$\text{Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn (\%)} = \frac{\text{Tổng số phản ánh, kiến nghị xử lý đúng, trước hạn và đang xử lý trong hạn}}{\text{Tổng số phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý}} *100$$

Trong đó, thời hạn tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị

$$\text{Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị (\%)} = \frac{\text{Tổng số phản ánh, kiến nghị đã hoàn thành xử lý - Số bị phản hồi trạng thái không hài lòng hoặc tiếp tục có phản ánh về kết quả giải quyết hoặc hoàn thành xử lý quá hạn}}{\text{Tổng số phản ánh, kiến nghị đã hoàn thành xử lý}} *100$$

Trường hợp, cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì đạt điểm tối đa.

c) Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC

$$\text{Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC (\%)} = \frac{\text{Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận, giải quyết - Số hồ sơ có đánh giá không hài lòng hoặc có phản ánh, kiến nghị về việc tiếp nhận, giải quyết hoặc giải quyết quá hạn}}{\text{Tổng số hồ sơ TTHC đã tiếp nhận, giải quyết thuộc thẩm quyền giải quyết}} *100$$

d) Phân loại và tính tỷ lệ PAKN theo địa bàn hành chính, ngành, lĩnh vực và theo nội dung: (1) Kiến nghị về vướng mắc, bất cập của quy định hành chính; (2) Phản ánh về hành vi hành chính; (3) Các nội dung khác theo quy định.

B. PHƯƠNG PHÁP TÍNH ĐIỂM

I. CÁCH TÍNH ĐIỂM VÀ XẾP HẠNG

Việc tổng hợp kết quả, đánh giá, chấm điểm cải cách TTHC của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương được thực hiện trên cơ sở tổng hợp đánh giá điểm số của các nhóm chỉ số mà bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương đạt được. Cụ thể như sau:

1. Cách tính điểm

a) Đối với từng chỉ tiêu trong nhóm chỉ số:

Điểm chỉ tiêu thứ i = Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i * Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i.

Trường hợp được tính theo mục tiêu được giao của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ: Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ số thứ i của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương * Mức điểm tối đa của chỉ số thứ i) / Tỷ lệ theo mục tiêu đề ra của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ. Trường hợp kết quả tính toán vượt quá điểm tối đa thì chỉ tính bằng mức điểm tối đa của chỉ số đó.

b) Tổng điểm đánh giá xếp hạng cải cách TTHC = Tổng điểm đánh giá về cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến người dân, doanh nghiệp + (Tổng

điểm đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công * 70%).

c) Trường hợp bộ, ngành, địa phương có điểm thưởng mà tổng điểm đánh giá xếp hạng cải cách TTHC vượt 100 điểm thì được tính 100 điểm. Số điểm vượt 100 điểm là căn cứ để xếp hạng đối với bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương có cùng điểm số.

2. Phân loại, xếp hạng

a) Kết quả đánh giá được xác định, phân loại cho từng bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp.

b) Kết quả phân loại như sau:

- Từ 90 đến 100 điểm: Xuất sắc.

- Từ 80 đến dưới 90 điểm: Tốt.

- Từ 70 đến dưới 80 điểm: Khá.

- Từ 50 đến dưới 70 điểm: Trung bình.

- Dưới 50 điểm: Yếu.

- Màu sắc biểu thị kết quả phân loại tổng hợp và theo từng nhóm chỉ số như sau:

+ Màu xanh: Xuất sắc.

+ Màu xanh nhạt: Tốt.

+ Màu vàng: Khá.

+ Màu cam: Trung bình.

+ Màu đỏ: Yếu.

+ Màu xám: Không có hồ sơ, dữ liệu hoặc chưa thực hiện.

- Kết quả đánh giá của từng chỉ tiêu được hiển thị đầy đủ cả số liệu tuyệt đối và tương đối.

II. BẢNG TÍNH ĐIỂM CÁC NHÓM CHỈ SỐ

Việc tổng hợp kết quả, đánh giá, chấm điểm cải cách TTHC của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương được thực hiện trên cơ sở tổng hợp đánh giá điểm số của các nhóm chỉ số mà bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương đạt được. Cụ thể như sau:

TT	Chỉ tiêu	Điểm tối đa		
		Bộ, ngành	Tỉnh	Xã
A	**Cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến người dân, doanh nghiệp**	**30**	**30**	**30**
I	**Chất lượng kiểm soát quy định TTHC, điều kiện kinh doanh trong dự án, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật**	**15**	**15**	**15**
1	Tỷ lệ TTHC được đánh giá tác động TTHC	2	3	15
2	Tỷ lệ TTHC được cắt giảm trong văn bản quy phạm pháp luật	3	3	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
3	Tỷ lệ điều kiện kinh doanh được cắt giảm trong văn bản quy phạm pháp luật	3	Không áp dụng	Không áp dụng
4	Tỷ lệ TTHC được đơn giản hóa trong văn bản quy phạm pháp luật	2	3	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
5	Tỷ lệ cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC	3	3	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
6	Tỷ lệ cắt giảm thời gian giải quyết TTHC	2	3	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
II	**Kết quả, chất lượng rà soát và thực thi các phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh tại các văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực thi hành**	**10**	**10**	**-**
1	Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm TTHC	2	2	Không áp dụng trong thời

				gian thí điểm
2	Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, đơn giản hoá TTHC	1	2	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
3	Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm điều kiện kinh doanh	2	Không áp dụng	Không áp dụng
4	Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm chi phí tuân thủ TTHC	1	2	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
5	Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm thời gian giải quyết TTHC	1	2	Không áp dụng
6	Tỷ lệ đạt mục tiêu phân quyền, phân cấp việc thực hiện TTHC	1	Không áp dụng	Không áp dụng
7	Tỷ lệ văn bản quy phạm pháp luật đã sửa đổi, bổ sung để cắt giảm, đơn giản hóa TTHC	1	2	Không áp dụng
8	Tỷ lệ đạt mục tiêu rà soát, cắt giảm ngành nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện	1	Không áp dụng	Không áp dụng
9	Tỷ lệ phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC được thực thi = Số phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC đã hoàn thành thực thi	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Không áp dụng	Không áp dụng
III	**Mức độ hài lòng về kết quả cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC**	**5**	**5**	**15**
1	Tỷ lệ TTHC được tham vấn ý kiến đối tượng chịu tác động trong xây dựng, ban hành và rà soát TTHC	3	2	15
2	Tỷ lệ hài lòng về kết quả cắt giảm, phân cấp, đơn giản hóa TTHC	2	3	Không áp dụng
B	**Chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công**	**100**	**100**	**100**
I	**Công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC**	**20**	**20**	**15**
1	Công bố, công khai TTHC	10	10	5

1.1	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	4	4	2
1.2	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	4	4	2
1.3	Tỷ lệ chất lượng dữ liệu TTHC được công bố, công khai	2	2	1
1.4	Thống kê số lượng TTHC được công bố rút ngắn thời hạn giải quyết so với quy định	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
2.	Công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC	10	10	10
2.1	Tỷ lệ công khai quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC	5	5	5
2.2	Tỷ lệ hồ sơ được đồng bộ trạng thái theo thời gian thực với Cổng Dịch vụ công quốc gia	5	5	5
2.3	Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ thành công từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về hệ thống bộ, ngành, địa phương	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
2.4	Tỷ lệ phản hồi thành công của các API tích hợp	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
2.5	Kết quả đánh giá chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Không áp dụng
II	**Kết quả và chất lượng giải quyết TTHC**	**25**	**25**	**30**
1	Kết quả giải quyết TTHC	15	15	15
1.1	Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ (bao gồm hồ sơ đã xử lý và đang xử lý)	15	15	15
1.2	Thời gian giải quyết TTHC trung bình	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
1.3	Tỷ lệ thời gian giải quyết TTHC thực tế so với quy định	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
2	Chất lượng giải quyết TTHC	10	10	15

2.1	Tỷ lệ hồ sơ đáp ứng nguyên tắc hướng dẫn một lần	5	5	10
2.2	Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận thành công ngay từ lần đầu nộp	5	5	5
2.3	Tỷ lệ hồ sơ được thông báo tiến độ xử lý	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
2.4	Tỷ lệ thời gian hoạt động liên tục của hệ thống (uptime 24/7)	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
2.5	Tỷ lệ hồ sơ bị từ chối giải quyết	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
III	**Số hóa và tái sử dụng dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC**	**45**	**40**	**35**
1	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến	17	15	15
1.1	Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình	2	2	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
1.2	Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình	4	4	5
1.3	Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	1	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
1.4	Tỷ lệ TTHC thuộc phạm vi quản lý được cung cấp dịch vụ công trực tuyến chủ động (phân loại theo từng mức độ)	2	1	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
1.5	Tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công chủ động (phân loại theo từng mức độ)	3	3	3
1.6	Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến	2	2	4
1.7	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến	2	2	3
1.8	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm

1.9	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
1.10	Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến thành công	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
1.11	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	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
1.12	Tỷ lệ phân loại mức độ tiện dụng/mức độ phức tạp của dịch vụ công trực tuyến	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Không áp dụng
2	Số hóa hồ sơ	8	10	10
2.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử có giá trị pháp lý	4	5	5
2.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	4	5	5
2.3	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	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
2.4	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính	Không áp dụng	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Không áp dụng
3	Tái sử dụng dữ liệu	20	15	10
3.1	Tỷ lệ Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công	4	Không áp dụng	Không áp dụng
3.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ được cắt giảm, thay thế dựa trên dữ liệu (không yêu cầu người dân, doanh nghiệp nộp lại dữ liệu mà cơ quan nhà nước đã có)	5	5	5

3.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ được thay thế hoàn toàn dựa trên dữ liệu	5	5	5
3.4	Tỷ lệ TTHC có thành phần hồ sơ được cắt giảm, thay thế dựa trên dữ liệu được tái cấu trúc quy trình dữ liệu	3	3	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
3.5	Tỷ lệ TTHC hoàn thành việc ban hành danh mục các trường thông tin cần cung cấp tương ứng với Hệ thống từ điển dữ liệu dùng chung	3	2	Không áp dụng trong thời gian thí điểm
3.6	Số lượng nền tảng phát sinh dữ liệu được sử dụng cho TTHC trong kỳ	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
3.7	Số lượng giao dịch chia sẻ, khai thác dữ liệu qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
3.8	Tỷ lệ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành được khai thác, sử dụng thực tế để phục vụ chỉ đạo, điều hành, cung cấp dịch vụ công và phát triển kinh tế - xã hội	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Không áp dụng	Không áp dụng
3.9	Tỷ lệ khai thác dữ liệu thành công	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
3.10	Tỷ lệ kết quả giải quyết điện tử được đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, VneID	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
3.11	Tỷ lệ hồ sơ của địa phương được tiếp nhận, giải quyết trên hệ thống tập trung của bộ, ngành	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
3.12	Tỷ lệ TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới hành chính có phát sinh hồ sơ thực tế	Không áp dụng	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Không áp dụng

3.13	Bảng theo dõi tiến độ, chất lượng thực hiện TTHC đối với danh mục 25 dịch vụ công thiết yếu	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
3.14	Tỷ lệ TTHC được xác định khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu phục vụ cắt giảm, đơn giản hóa	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm	Chỉ tiêu theo dõi, không tính điểm
IV	**Mức độ hài lòng trong thực hiện TTHC**	**10**	**15**	**20**
1	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	2	5	5
2	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị	3	5	5
3	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC	5	5	10

Trường hợp chỉ tiêu không thuộc nhiệm vụ phải thực hiện hoặc chưa đến thời hạn phải thực hiện của cơ quan, đơn vị thì điểm số của chỉ tiêu đó được chia đều cho các chỉ tiêu khác theo thứ tự ưu tiên như sau: (1) Trong cùng nhóm chỉ số; (2) Khác nhóm chỉ số.