

## BÁO CÁO

### Tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính Quý III/2021 trên địa bàn tỉnh Đắk Nông

Thực hiện Thông tư số 01/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, UBND tỉnh Đắk Nông báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác Kiểm soát thủ tục hành chính Quý III/2021 trên địa bàn tỉnh Đắk Nông như sau:

#### I. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

##### 1. Về công bố, công khai thủ tục hành chính

- Trong Quý III/2021, Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông đã ban hành 14 quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính với tổng số 22 thủ tục hành chính mới ban hành; 267 thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung, thay thế; 52 thủ tục hành chính bãi bỏ; ban hành 06 quyết định phê duyệt Quy trình nội bộ thủ tục hành chính.

- Bộ phận Một cửa các cấp thực hiện nghiêm túc việc niêm yết, công khai thủ tục hành chính theo quy định. Đồng thời, các thủ tục hành chính được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh, Cổng Thông tin điện tử tỉnh và Trang Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý.

##### 2. Về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

- Tiếp nhận 89.345 hồ sơ. Trong đó, 14.948 hồ sơ tiếp nhận trực tuyến (chiếm 16,7%); 69.822 hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, Bưu chính công ích (chiếm 78,1%); 4.575 hồ sơ tồn kỳ trước chuyển qua (chiếm 5,2%).

- Đã giải quyết: 84.180 hồ sơ. Trong đó, trước hạn: 24.193 hồ sơ (chiếm 28,7%); đúng hạn: 59.435 hồ sơ (chiếm 70,6%); quá hạn: 552 hồ sơ (chiếm 0,7%).

(Chi tiết tại Biểu số 06c/VPCP/KSTT).

- Trong Quý III/2021, Trung tâm Hành chính công hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính cho 2.466 lượt tổ chức, cá nhân, trong đó: 1.247 lượt hướng dẫn trực tiếp tại Trung tâm, 613 lượt gọi đi và 606 lượt trả lời cuộc gọi đến. Mức độ hài lòng đối với hoạt động của Trung tâm Hành chính công được đánh giá bằng máy tính bảng, được thường xuyên cập nhật tự động, trong Quý III, tỷ lệ hài lòng đạt 99,5 %.

- Hiện nay, toàn tỉnh có 1992 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ

công trực tuyến ( 1.004 dịch vụ công trực tuyến mức độ 2; 588 dịch vụ công trực tuyến mức độ 3; 400 dịch vụ công trực tuyến mức độ 4). Tỉnh đã thực hiện tích hợp 416 Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Theo đó, doanh nghiệp và người dân có thể nộp hồ sơ qua môi trường mạng và thanh toán phí, lệ phí trực tuyến, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại để thực hiện thủ tục.

### **3. Về rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính**

Trong Quý III/2021, Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông đã ban hành Quyết định số 1121/QĐ-UBND ngày 29/7/2021 về việc phê duyệt Danh mục thủ tục hành chính cắt giảm thời gian giải quyết so với quy định hiện hành trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2021. Tổng số cắt giảm 77 thủ tục hành chính.

### **4. Về tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính**

Trong Quý III/2021, tỉnh Đắk Nông tiếp nhận 13 phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Trong đó, có 6 phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính; 7 phản ánh kiến nghị về quy định hành chính; đã xử lý 9 phản ánh, kiến nghị đăng tải công khai kết quả xử lý 8 phản ánh, kiến nghị; đang xử lý 4 phản ánh, kiến nghị.

*(Chi tiết tại Biểu số 05b/VPCP/KSTT).*

### **5. Về công tác truyền thông hỗ trợ hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính**

Trong Quý III/2021, tỉnh đã thực hiện 03 chuyên mục và 04 bản tin trên Đài Phát thanh và Truyền hình; các tin bài trên Báo Đắk Nông; ngoài ra còn xây dựng Kế hoạch truyền truyền bằng Pano, áp phích, tờ rơi.

### **6. Công tác khác: Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông ban hành:**

- Công văn số 4819/UBND-KSTT ngày 27/8/2021 về việc triển khai xây dựng Đề án phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính. Theo đó, yêu cầu các đơn vị thực hiện rà soát, đánh giá và đề xuất phương án phân cấp trong giải quyết thủ tục hành chính theo lĩnh vực, ngành thuộc thẩm quyền quản lý, đạt mục tiêu phân cấp ít nhất 20% thủ tục hành chính.

- Công văn số 3345/UBND-KSTT ngày 28/6/2021 về việc phối hợp triển khai thực hiện trực tuyến nghĩa vụ tài chính hồ sơ đất đai. Nhằm bảo đảm các hồ sơ thủ tục hành chính về đất đai đều được hộ gia đình, cá nhân thực hiện nghĩa vụ tài chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; cán bộ, công chức, viên chức xử lý trên môi trường điện tử, hộ gia đình, cá nhân không phải đi lại thực hiện nghĩa vụ tài chính và nộp kết quả thực hiện nghĩa vụ tài chính như trước đây, giảm chi phí, thời gian không cần thiết.

- Phối hợp với Viễn thông Đắk Nông triển khai thanh toán phí, lệ phí trực tuyến đối với các thủ tục hành chính thực hiện Dịch vụ công mức độ 4.

- Thực hiện đồng bộ mã thủ tục hành chính từ Cổng Dịch vụ công quốc gia về Cổng Dịch vụ công tỉnh.

## **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **1. Kết quả đạt được**

- Kết quả hoạt động công tác kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện khá tốt. Công tác niêm yết, công khai thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của tổ chức, cá nhân đáp ứng được yêu cầu; việc giải quyết thủ tục hành chính cơ bản đáp ứng được thời gian theo quy định; trách nhiệm của cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ được quán triệt thường xuyên; mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính tăng lên đáng kể.

- Các Sở, Ban, ngành; UBND cấp huyện; UBND cấp xã đã tích cực trong việc triển khai Kế hoạch về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính và các văn bản hướng dẫn, đôn đốc, chỉ đạo, điều hành. Bên cạnh những nhiệm vụ thường xuyên trong công tác kiểm soát thủ tục hành chính, UBND tỉnh triển khai đầy đủ, kịp thời, có hiệu quả các nhiệm vụ do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ chỉ đạo.

- Việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh đã có những chuyển biến rõ rệt, ngày càng phục vụ tốt hơn các yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức. Thái độ phục vụ Nhân dân của cán bộ, công chức, viên chức tận tình, chuyên nghiệp hơn.

### **2. Khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân**

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác kiểm soát thủ tục hành chính, cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Đắk Nông vẫn còn một số tồn tại, hạn chế như sau:

- Do dịch bệnh kéo dài nên nhiều nhiệm vụ không thể triển khai được như: công tác tổ chức tập huấn cho CBCCVC làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính và CBCCVC làm việc tại Bộ phận Một cửa; công tác kiểm tra tại Bộ phận một cửa.

- Việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn tình trạng chậm trễ và quá thời hạn giải quyết, đặc biệt là ở cấp huyện, cấp xã. Nguyên nhân của việc quá hạn, chậm giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính là do công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị và giữa các cấp chưa chặt chẽ, nhịp nhàng; cơ sở vật chất chưa đảm bảo... và một số nguyên nhân khách quan khác.

- Tại Bộ phận Một cửa ở một số đơn vị hành chính cấp xã vẫn còn thiếu trang thiết bị làm việc, máy tính đã cũ, chưa đạt yêu cầu theo nhiệm vụ được giao.

- Một số Quyết định công bố thủ tục hành chính của Bộ, ngành gửi về các địa phương và cập nhật trên Cổng Dịch vụ công quốc gia còn chậm.

- Hệ thống báo cáo thông tin Chính phủ thường xuyên xảy ra tình trạng rớt mạng, chạy chậm, gây khó khăn cho cán bộ, công chức khi thao tác, thực hiện.

- Một số Bộ, ngành sửa đổi, bổ sung thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đã xóa bỏ Mã thủ tục hành chính dẫn đến mất số liệu thủ tục hành chính đã được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### III. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ QUÝ IV/2021

- Quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công tỉnh; Văn phòng điện tử (ioffice), Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh; Hệ thống theo dõi về thực hiện nhiệm vụ do UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh giao.

- Tiếp tục tích hợp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 01/01/2021 của Chính phủ.

- Phối hợp với Viễn thông Đắk Nông điều chỉnh Cổng Dịch vụ công tỉnh để thực hiện tích hợp các báo cáo lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo chỉ đạo của Văn phòng Chính phủ.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến; triển khai số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo kế hoạch đề ra.

- Triển khai thí điểm thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính “bốn tại chỗ” tại Trung tâm Hành chính công.

### IV. KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Kiến nghị Văn phòng Chính phủ:

- Đôn đốc, chỉ đạo các Bộ, ngành sửa đổi, bổ sung cắt giảm các quy định về thủ tục hành chính không cần thiết theo hướng: Đơn giản, công khai, minh bạch, tạo thuận lợi cho sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp và quan tâm xử lý kịp thời những vướng mắc, khó khăn khi địa phương đề xuất.

- Tham mưu văn bản cho Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các Bộ, ngành cập nhật thủ tục hành chính sửa đổi, bổ sung nhưng không xóa Mã thủ tục hành chính, tránh tình trạng mất dữ liệu thủ tục hành chính đã được tích hợp như hiện nay.

Trên đây là Báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính Quý III/2021 trên địa bàn tỉnh Đắk Nông. Kính đề nghị Văn phòng Chính phủ xem xét, tổng hợp./.

#### Nơi nhận:

- Cục Kiểm soát TTHC - VPCP;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, NCKSTT.

**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Văn Chiến**

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
	<b>Tổng cộng</b>	<b>89.345</b>	<b>14.948</b>	<b>69.822</b>	<b>4.575</b>	<b>84.180</b>	<b>24.193</b>	<b>59.435</b>	<b>552</b>	<b>5.165</b>	<b>4.475</b>	<b>690</b>
<b>I</b>	<b>TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp Tỉnh</b>	<b>5.033</b>	<b>947</b>	<b>3.823</b>	<b>263</b>	<b>4.649</b>	<b>727</b>	<b>3.913</b>	<b>9</b>	<b>384</b>	<b>376</b>	<b>8</b>
1	Công chứng	3	0	3	0	2	2	0	0	1	1	0
2	Trợ giúp pháp lý	37	0	37	0	37	0	37	0	0	0	0
3	Lâm nghiệp	1		0	1	1		1	0	0	0	0
4	Xây dựng	14		11	3	14		14		0		
5	Bảo trợ xã hội	9	0	9	0	9	0	9	0	0	0	0
6	Khám bệnh, chữa bệnh	59	0	59	0	48	0	48	0	11	11	0
7	Người có công	68	0	68	0	62	62	0	0	6	6	0
8	Giám định y khoa	11	0	11	0	10	0	10	0	1	1	0
9	Giải quyết tố cáo	3	0	2	1	2	0	2	0	1	1	0
10	Đầu tư	160	0	120	40	140	0	140	0	20	20	0
11	Nghệ thuật biểu diễn	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
12	Địa chất và khoáng sản	3	0	2	1	3	0	3	0	0	0	0



STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
13	Môi trường	31	0	19	12	22	0	22	0	9	6	3
14	Thi đua - khen thưởng	54	0	51	3	11	0	11	0	43	43	0
15	Tiếp công dân	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
16	Giải quyết khiếu nại	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0
17	Xử lý đơn thư	63	0	61	2	60	60	0	0	3	3	0
18	Lữ hành	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
19	Tài nguyên nước	9	0	4	5	6	0	6	0	3	3	0
20	Tổ chức phi chính phủ	4	0	3	1	4	0	4	0	0	0	0
21	Ngân sách Nhà nước	2		2		2		2		0		
22	Hoạt động khoa học và công nghệ	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
23	Trồng trọt	2		1	1	1		1	0	1	0	1
24	Dịch vụ du lịch khác	2	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
25	Việc làm	685	128	555	2	602	128	473	1	83	83	0
26	Lao động	5	5	0	0	4	2	2	0	1	1	0
27	An toàn thực phẩm	5	0	5	0	4	0	4	0	1	1	0
28	Quản lý công sản	10		10		10		10		0		
29	An toàn bức xạ và hạt nhân	2	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0
30	Luật sư	3	0	3	0	3	3	0	0	0	0	0
31	Bảo vệ thực vật	41		31	10	41		41	0	0	0	0
32	Đấu thầu	61	0	45	16	30	0	30	0	31	31	0
33	Di sản văn hóa	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
34	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân	108	97	6	5	103	97	6	0	5	5	0

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
35	Y tế Dự phòng	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
36	Tôn giáo Chính phủ	10	0	10	0	5	0	5	0	5	5	0
37	Quản lý giá	1		1		1		1		0		
38	Thủy lợi	18		10	8	14		13	1	4	4	0
39	Đầu tư tại Việt nam	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0
40	Văn hóa cơ sở	57	40	17	0	56	56	0	0	1	1	0
41	Đất đai	20	0	9	11	15	0	15	0	5	5	0
42	Dược phẩm	87	0	87	0	74	0	74	0	13	13	0
43	Lý lịch tư pháp	297	6	209	82	281	275	0	6	16	15	1
44	Thú y	1.141		1.131	10	1.131		1.130	1	10	7	3
45	Quản lý chất lượng nông lâm sản và thủy sản	9		7	2	9		9	0	0	0	0
46	Quản lý chất lượng công trình xây dựng	21		13	8	21		21		0		
47	Quản lý hoạt động xây	57	0	22	35	57	1	56	0	0	0	0
48	Đường bộ	1.849	669	1.177	3	1.739	33	1.706	0	110	110	0
49	Hành chính sự nghiệp	2	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0
<b>II</b>	<b>TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện</b>	<b>28.774</b>	<b>4.591</b>	<b>20.831</b>	<b>3.352</b>	<b>25.441</b>	<b>6.328</b>	<b>18.670</b>	<b>443</b>	<b>3.333</b>	<b>2.745</b>	<b>588</b>
1	Quản lý hoạt động xây	71	0	61	10	62	61	0	1	9	9	0
2	Công nghiệp tiêu dùng	2	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0
3	Chứng thực	483	0	483	0	477	0	473	4	6	6	0
4	An toàn thực phẩm	5	0	4	1	5	4	1	0	0	0	0



STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyển	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
5	Giáo dục Mầm non	2	2	0	0	2	0	2	0	0	0	0
6	Đầu thầu	22	0	21	1	19	19	0	0	3	3	0
7	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân	113	0	111	2	113	60	53	0	0	0	0
8	Thi đua - khen thưởng	1.526	0	1.520	6	1.526	1.335	191	0	0	0	0
9	Khiếu nại, tố cáo	4	0	4	0	4	4	0	0	0	0	0
10	Dầu khí	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
11	Karaoke, Vũ trường	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
12	Xây dựng	266	0	242	24	227	21	131	75	39	28	11
13	Thành lập và hoạt động của hợp tác xã	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
14	Các dịch vụ hỗ trợ	1.148	0	1.121	27	1.148	1.148	0	0	0	0	0
15	Lưu thông hàng hóa trong nước	13	0	9	4	13	9	4	0	0	0	0
16	Kế hoạch - Tài chính	83	0	83	0	80	18	62	0	3	3	0
17	Người có công	199	0	185	14	190	112	77	1	9	9	0
18	Giải quyết khiếu nại	5	0	1	4	0				5	1	4
19	Thư viện	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Hộ tịch	989	0	977	12	978	20	893	65	11	5	6
21	Đất đai	19.176	2.463	13.531	3.182	15.981	2.711	13.048	222	3.195	2.639	556
22	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp (hộ kinh doanh)	473	0	467	6	468	240	218	10	5	5	0
23	Nông nghiệp	2	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0



STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Trực tuyến	Trực tiếp, dịch vụ bưu chính								
24	Đăng ký biện pháp bảo đảm	3.518	2.074	1.444	0	3.517	381	3.077	59	1	1	
25	Thành lập và hoạt động của hợp tác xã (liên hiệp hợp tác xã)	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
26	Công tác dân tộc	88	0	88	0	88	24	64	0	0	0	0
27	Bảo trợ xã hội	266	52	175	39	253	114	138	1	13	13	0
28	Môi trường	9	0	9	0	9	6	3	0	0	0	0
29	Lĩnh vực khác	26	0	26	0	26	26	0	0	0	0	0
30	Tiếp công dân	275	0	259	16	242	10	230	2	33	22	11
31	Hộ tịch - Đăng ký, quản lý cư trú - Tài chính y tế	6	0	3	3	6	0	3	3	0	0	0
<b>III</b>	<b>TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã</b>	<b>55.538</b>	<b>9.410</b>	<b>45.168</b>	<b>960</b>	<b>54.090</b>	<b>17.138</b>	<b>36.852</b>	<b>100</b>	<b>1.448</b>	<b>1.354</b>	<b>94</b>
1	Hộ tịch	7.751	2.178	5.489	84	7.677	1.728	5.937	12	74	73	1
2	Giáo dục và Đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
3	Chính sách	37	36	1	0	37	1	36	0	0	0	0
4	Đăng ký công dân	40	0	40	0	40	0	40	0	0	0	0
5	Cấp sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế	30	0	30	0	30	0	30	0	0	0	0
6	Tiếp công dân	109	20	89	0	66	8	58	0	43	39	4
7	Lĩnh vực khác	31	0	31	0	31	31	0	0	0	0	0
8	Thi đua - khen thưởng	203	0	203	0	203	79	124	0	0	0	0

STT	Lĩnh vực giải quyết	Số lượng hồ sơ tiếp nhận				Số lượng hồ sơ đã giải quyết				Số lượng hồ sơ đang giải		
		Tổng số	Trong kỳ		Từ kỳ trước	Tổng số	Trước hạn	Đúng hạn	Quá hạn	Tổng số	Trong hạn	Quá hạn
			Thực tuyến	Thực tiếp, dịch vụ bưu chính								
9	Giám định tư pháp	124	0	124	0	124	0	124	0	0	0	0
10	Xây dựng	9	0	9	0	9	0	9	0	0	0	0
11	Bảo trợ xã hội	1.214	443	703	68	1.159	195	951	13	55	53	2
12	Đăng ký, quản lý cư trú	744	71	672	1	731	175	554	2	13	13	0
13	Người có công	263	13	246	4	257	6	249	2	6	6	0
14	Đất đai	3.947	411	2.774	762	2.976	531	2.381	64	971	903	68
15	Cấp thị thực, gia hạn tạm trú	38	0	38	0	38	0	38	0	0	0	0
16	Chứng thực	30.526	4.459	26.061	6	30.366	8.437	21.929	0	160	160	0
17	Công chứng, chứng thực	6.585	1.608	4.974	3	6.580	3.618	2.962	0	5	4	1
18	Hộ tịch - Đăng ký, quản lý cư trú - Tài chính y tế	2.635	0	2.635	0	2.604	2.280	324	0	31	31	0
19	Lao động											
20	Khiếu nại, tố cáo	64	1	54	9	46	24	22	0	18	18	0
21	Bảo hiểm y tế	869	0	869	0	869	0	869	0	0	0	0
22	Quốc phòng, an ninh											
23	Thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp	78	78	0	0	78	0	78	0	0	0	0
24	Xử lý đơn thư	162	14	125	23	90	3	80	7	72	54	18
25	Bảo hiểm	78	78	0	0	78	22	56	0	0	0	0