

Số: 1187/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 13 tháng 11 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành nội dung, phương thức chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này nội dung, phương thức chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên. Cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ

1. Đối tượng thực hiện đánh giá

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là cơ quan, đơn vị); cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nội dung chấm điểm đánh giá

a) Các chỉ số chấm điểm đánh giá

- Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật.

- Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định.

- Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).

- Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).

- Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

- Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính.

- Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính.

- Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

- Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị.

b) Việc chấm điểm đánh giá thông qua các Mẫu Phiếu như sau:

- Mẫu Phiếu số 1: có 5 chỉ số sử dụng để chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của công chức, viên chức có liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị.

- Mẫu Phiếu số 2: có 9 chỉ số sử dụng để chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Mẫu Phiếu số 3: có 9 chỉ số sử dụng để chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Mẫu Phiếu số 4: có 5 chỉ số sử dụng để lấy ý kiến trực tiếp của tổ chức, người dân về giải quyết thủ tục hành chính.

- Mẫu Phiếu số 5: có 7 chỉ số sử dụng để lấy ý kiến trực tuyến của tổ chức, người dân về giải quyết thủ tục hành chính.

c) Thang điểm đánh giá

- Điểm đánh giá tối đa cho mỗi tiêu chí là 2

- Điểm đánh giá là 1 đối với các tiêu chí đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện thủ tục hành chính

- Điểm đánh giá là 0 đối với các tiêu chí không đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện thủ tục hành chính

(Có mẫu phiếu đánh giá và cách chấm điểm kèm theo)

II. PHƯƠNG THỨC CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ

1. Phương thức chấm điểm đánh giá

a) Thu thập ý kiến đánh giá

Tổ chức, cá nhân đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính bằng hai hình thức:

- Đánh giá trực tiếp: thực hiện bằng lấy ý kiến theo Mẫu Phiếu số 4 được đặt trên bàn viết hồ sơ giành cho tổ chức, cá nhân, bàn làm việc của công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị và được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.

- Đánh giá trực tuyến: được cung cấp theo Mẫu Phiếu số 5 trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, Trang Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá trực tuyến;

- Sau khi tổ chức, cá nhân đánh giá các tiêu chí tại Mẫu Phiếu số 4 và Mẫu Phiếu số 5 đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính của Văn phòng cơ quan, đơn vị sẽ tổng hợp, xác minh, làm cơ sở chấm điểm thẩm định cho từng hồ sơ theo các tiêu chí tại Mẫu Phiếu số 1 và Mẫu Phiếu số 2 (đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh), Mẫu Phiếu số 3 (đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố).

b) Tự đánh giá

- Công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị tự đánh giá và chấm điểm việc thực hiện nhiệm vụ theo Mẫu Phiếu số 1.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh tự đánh giá và chấm điểm việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan mình theo Mẫu Phiếu số 2.

- Ủy ban nhân dân cấp huyện tự đánh giá và chấm điểm việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của huyện theo Mẫu Phiếu số 3.

c) Tổng hợp kết quả đánh giá

Trên cơ sở điểm tự đánh giá của cơ quan, đơn vị và của cán bộ, công chức, viên chức; Văn phòng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra và tổng hợp điểm đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính tại Mẫu Phiếu số 2; Văn phòng HĐND&UBND các huyện, thị xã, thành phố kiểm tra và tổng hợp điểm đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính tại Mẫu Phiếu số 3.

d) Phân loại kết quả đánh giá

- Đối với cán bộ, công chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 điểm trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 điểm đến dưới 5 điểm; hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm;

- Đối với các cơ quan, đơn vị, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính. Mức xếp loại cụ thể như sau: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc, từ 12 điểm đến dưới 15 điểm xếp loại tốt, từ 9 điểm đến dưới 12 điểm xếp loại khá, từ 6 điểm đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình, dưới 6 điểm xếp loại yếu.

đ) Xử lý kết quả đánh giá

- Hàng quý, năm, các cơ quan, đơn vị tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá của cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận; báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh. Trường hợp, một số chỉ số chưa có đủ thông tin chấm điểm để đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng (nếu có) đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quý và kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của quý, năm trước; gửi Sở Thông tin và Truyền thông để công khai trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; gửi báo cáo năm về Văn phòng Chính phủ.

- Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền được công khai tại cơ quan, đơn vị và trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đánh giá giải quyết thủ tục hành chính.

- Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức.

2. Thời gian thực hiện đánh giá

a) Kỳ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện hàng quý theo định kỳ 03 tháng/lần và hàng năm:

- Kỳ đánh giá định kỳ hàng quý được tính từ ngày 01 của tháng đầu quý đến hết ngày 15 của tháng cuối quý, số liệu thực tế 15 ngày của tháng cuối quý được cộng dồn vào quý tiếp theo

- Kỳ đánh giá định kỳ năm được tính từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 15 tháng 12, số liệu thực tế 15 ngày cuối của tháng 12 được cộng dồn vào quý I của năm tiếp theo.

b) Thời hạn nhận kết quả đánh giá:

- Các cơ quan, đơn vị gửi kết quả đánh giá về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày 20 của tháng cuối quý (đối với kỳ đánh giá quý) và trước ngày 20 tháng 12 hàng năm (đối với kỳ đánh giá năm).

- Trường hợp thời hạn gửi kết quả đánh giá nói trên trùng vào kỳ nghỉ hàng tuần hoặc ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật thì thời hạn nhận Phiếu đánh giá định kỳ được tính vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ đó.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị tổ chức triển khai đánh giá định kỳ việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình. Định kỳ hàng quý và hàng năm, gửi báo cáo kết quả đánh giá về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện và cấp xã hướng dẫn trực tiếp cho tổ chức, cá nhân thực hiện phiếu lấy ý kiến; tự triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc địa bàn quản lý (từ cấp huyện đến cấp xã).

3. Sở Nội vụ

Đưa kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thành một trong những tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính của các đơn vị trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đưa các tiêu chí theo Mẫu Phiếu số 5 lên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị theo dõi, tổng hợp ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi qua dịch vụ công trực tuyến; công khai kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính hàng quý và hàng năm của các cơ quan, đơn vị trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

5. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; định kỳ hàng quý và hàng năm tổng hợp, phân loại, xếp hạng, báo cáo theo quy định.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. /

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy, TTHĐND tỉnh;
- Văn phòng Chính phủ;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, KSTT

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Thành Đô

Mẫu Phiếu số 1
ĐÁNH GIÁ CÁ NHÂN THỰC HIỆN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Ban hành theo Quyết định số 1187/QĐ-UBND ngày 13 tháng 11 năm 2019
của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

KỲ ĐÁNH GIÁ: Quý....., Năm.....

Họ tên công chức, viên chức được đánh giá:

Lĩnh vực:

Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ:

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ:

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá thực tế		Ghi chú
			Tự đánh giá	Điểm thẩm định	
1	Tổng thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	2			
	Trước hạn so với thời gian quy định	2			
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1			
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0			
2	Theo dõi, đôn đốc thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính	2			
	Trước hạn so với thời gian quy định	2			
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1			
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0			
3	Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	2			
	Không phải liên hệ lần nào	2			
	Chỉ liên hệ một lần	1			
	Phải liên hệ hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ)	0			

4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	2			
	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	2			
	Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	1			
	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	0			
5	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC	2			
	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	2			
	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	1			
	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo)	0			
TỔNG ĐIỂM		10			

Người tự đánh giá
(Ký, ghi rõ họ tên)

CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CÁ NHÂN THỰC HIỆN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
1	- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ - Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ		Báo cáo kiểm soát TTHC hàng quý/năm của các đơn vị
2	Tiêu chí 1: Tổng thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết trong kỳ: trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 1 được tính như sau:</p> $\text{Điểm tiêu chí 1} = [(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1.2$	<ul style="list-style-type: none"> - Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử (nếu có) và dịch vụ công trực tuyến. - Đối với các cơ quan, đơn vị sử dụng phần mềm chuyên ngành thì số liệu được trích xuất từ phần mềm của các đơn vị. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức
3	Tiêu chí 2: Theo dõi, đôn đốc thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC trong kỳ (bao gồm: hồ sơ do đơn vị thực hiện; hồ sơ TTHC do đơn vị khác thực hiện và đơn vị phải cho ý kiến góp ý): trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ đơn vị giải quyết 04 hồ sơ và phối hợp với đơn vị khác giải quyết 02 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 2 được tính như sau: Điểm tiêu chí 2 = [(2x0) + (3x2) + (1x1)]/6 = 1.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thống kê của cơ quan, đơn vị. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức
4	Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu tổ chức, cá nhân</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn

	phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2. Nếu chỉ phải liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1. Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ) thì điểm đánh giá là 0. <i>Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i> Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số. * Ví dụ: trong kỳ giải quyết 05 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 03 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 0 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 3 được tính như sau: Điểm tiêu chí 3 = $[(2 \times 2) + (3 \times 1) + (0 \times 0)]/5 = 1.4$	phòng UBND tỉnh - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức
5	Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ (kể cả theo hình thức trực tuyến)	* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2. Nếu chỉ phải liên hệ 1 với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong giải trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra) thì điểm đánh giá là 1. Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 0. <i>Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i> Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số. * Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 04 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 4 được tính như sau: Điểm tiêu chí 4 = $[(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)]/7 = 1.1$	- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức
6	Tiêu chí 5: Thái	* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho	- Kết quả theo dõi,

	<p>độ của cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC</p>	<p>từng hồ sơ giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ trước hạn so với thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2. - Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và thì điểm đánh giá là 1. - Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo) thì điểm đánh giá là 0. <p><i>Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 04 hồ sơ sớm, không có phản ánh, 02 hồ sơ đúng hạn và không có phản ánh và 01 hồ sơ có ý kiến phản ánh, điểm tiêu chí 5 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 5 = $[(4 \times 2) + (2 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.4$</p>	<p>kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức - Phản ánh qua địa chỉ tiếp nhận, phản ánh kiến nghị về quy định hành chính của tỉnh.
7	<p>Phân loại kết quả chấm điểm</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng số điểm 5 Tiêu chí từ 05 trở lên: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính hoàn thành 100% nhiệm vụ - Tổng số điểm 5 Tiêu chí từ 3.5 đến dưới 05: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ. - Tổng số điểm 5 Tiêu chí dưới 3.5: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ 	

Mẫu Phiếu số 2
ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH
(Ban hành theo Quyết định số 1187/QĐ-UBND ngày 13 tháng 11 năm 2019
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

KỲ ĐÁNH GIÁ: Quý....., Năm.....

Cơ quan, đơn vị, tổ chức:

Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ:

Tổng hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ:

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá thực tế		Ghi chú
			Tự đánh giá	Điểm thẩm định	
1	Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	2			
	Trước hạn so với thời gian quy định	2			
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1			
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0			
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính	2			
	Trước hạn so với thời gian quy định	2			
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1			
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0			
3	Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	2			
	Không phải liên hệ lần nào	2			
	Chỉ liên hệ một lần	1			
	Phải liên hệ hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ)	0			
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	2			
	Tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với cơ quan, đơn	2			

	vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính				
	Tổ chức, cá nhân phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ TTHC	1			
	Tổ chức, cá nhân phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	0			
5	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính	2			
	Giải quyết hồ sơ TTHC sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	2			
	Giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	1			
	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những người, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo)	0			
6	Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	2			
	100% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	2			
	Từ 90 % đến dưới 100% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	1			
	Dưới 90% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0			
7	Công khai các thủ tục hành chính	2			
	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hai hình thức niêm yết và điện tử	2			
	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng một trong hai hình thức niêm yết hoặc điện tử	1			
	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời	0			
8	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2			
	Không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài	2			
	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài	1			

	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài	0			
9	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2			
	Tối thiểu 20% TTHC đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30% và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn	2			
	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với TTHC đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30% và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn	1			
	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15% hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn	0			
TỔNG ĐIỂM		18			

Điện Biên, ngày.....tháng.....năm.....

Cơ quan, đơn vị

(Ký, đóng dấu, chức vụ/chức danh)

**CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC
HÀNH CHÍNH CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
1	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ - Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ 		Báo cáo kiểm soát TTHC hàng quý, hàng năm của các cơ quan, đơn vị
2	Tiêu chí 1: Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do cơ quan thực hiện trong kỳ: trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 1 được tính như sau:</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = [(2x0) + (3x2) + (1x1)]/6=1.2</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến. - Đối với các cơ quan, đơn vị sử dụng phần mềm chuyên ngành thì số liệu được trích xuất từ phần mềm của các cơ quan. - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức
3	Tiêu chí 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC mà cơ quan tham gia giải quyết cùng với các cơ quan khác khác (là hồ sơ do cơ quan khác thực hiện và cơ quan phải cho ý kiến góp ý): trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ cơ quan phối hợp với cơ quan khác giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 2 được tính như sau:</p> <p><i>Điểm tiêu chí 2 = [(2x0) + (3x2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thống kê của các cơ quan - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức

		$+(1 \times 1)]/6=1.2$	
4	Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2. Nếu chỉ phải liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1. Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ) thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 05 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 03 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 0 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 3 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 3 = $[(2 \times 2) + (3 \times 1) + (0 \times 0)]/5=1.4$</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
5	Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2. Nếu tổ chức, cá nhân chỉ phải liên hệ 1 với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong giải trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra) thì điểm đánh giá là 1. Nếu tổ chức, cá nhân phải hơn 1 lần liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 0.</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>

		<p><i>Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 04 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 4 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 4 = $[(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.1$</p>	
6	Tiêu chí 5: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và giải quyết hồ sơ TTHC trước hạn so với thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2. - Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 1. - Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo) thì điểm đánh giá là 0. <p><i>Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 04 hồ sơ sớm, không có phản ánh, 02 hồ sơ đúng hạn và không có phản ánh và 01 hồ sơ có ý kiến phản ánh, điểm tiêu chí 5 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 5 = $[(4 \times 2) + (2 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.4$</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức - Phản ánh tại địa chỉ tiếp nhận, phản ánh kiến nghị về quy định hành chính của tỉnh.

7	<p>Tiêu chí 6: Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả</p>	<p>Chấm điểm tiêu chí 6 có ba mức điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Điểm 2 khi 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả + Điểm 1 khi từ 90% đến dưới 100% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả + Điểm 0 khi dưới 90% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả <p><i>(Trừ các TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở cơ quan, đơn vị, TTHC không thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị theo Quyết định công bố danh mục của Chủ tịch UBND tỉnh)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kiểm soát TTHC hàng Quý của các cơ quan. - Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến. - Đối với các đơn vị sử dụng phần mềm chuyên ngành thì số liệu được trích xuất từ phần mềm của các cơ quan. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức
8	<p>Tiêu chí 7: Công khai các thủ tục hành chính</p>	<p>Chấm điểm tiêu chí 7 có ba mức điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Điểm 2 khi: trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định công bố Danh mục TTHC, cơ quan, đơn vị khai thác thông tin về các TTHC theo đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh niêm yết, công khai chính xác, đầy đủ cả hai hình thức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và hệ thống một cửa (nếu có) hoặc dịch vụ công trực tuyến + Điểm 1 khi: trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định công bố Danh mục TTHC, cơ quan, đơn vị khai thác thông tin về các TTHC theo đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh mới niêm yết, công khai một trong hai hình thức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc hệ thống một cửa (nếu có) và dịch vụ công trực tuyến + Điểm 0 khi: quá 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định công bố Danh mục TTHC, cơ quan, đơn vị chưa kịp thời khai thác thông tin về các TTHC theo đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh niêm yết, công khai chính xác, đầy đủ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả và hệ thống một cửa (nếu có) hoặc dịch vụ công trực tuyến. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh - Hệ thống một cửa (nếu có) và dịch vụ công trực tuyến - Trang thông tin điện tử của đơn vị - Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC

9	<p>Tiêu chí 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân</p>	<p>Chấm điểm tiêu chí 8 có ba mức điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn theo quy định và không có phản ánh kiến nghị kéo dài + Điểm 1 khi tối thiểu 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài + Điểm 0 khi có tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn chỉ đạt dưới 90% hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC được tiếp nhận thông qua các phương thức: + Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân + Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử (nếu có) và dịch vụ công trực tuyến + Ý kiến của của tổ chức và người dân được phản ánh qua địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của tỉnh. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh
10	<p>Tiêu chí 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền</p>	<p>Chấm điểm tiêu chí 9 có ba mức điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Điểm 2 khi tối thiểu 20% TTHC đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ hồ sơ trực tuyến trong tổng hồ sơ của các dịch vụ công 3, 4 đạt tối thiểu 30% và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn + Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với TTHC đáp ứng yêu cầu; tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ của các dịch vụ công 3, 4, nếu tỷ lệ này đạt từ 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn + Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ của các dịch vụ trực tuyến 3, 4 đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn. <p>* Ví dụ: Bộ TTHC của đơn vị A có 100 thủ tục, trong đó có 20 thủ tục mức 3 và 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông - Số liệu trích xuất từ dịch vụ công trực tuyến. - Đối với các cơ quan sử dụng phần mềm chuyên ngành thì số liệu được trích xuất từ phần mềm của các đơn vị.

		<p>thủ tục mức 4. Trong kỳ báo cáo, 5 thủ tục mức 4 không phát sinh hồ sơ; 20 thủ tục mức 3 phát sinh 40 hồ sơ trong đó: 10 hồ sơ trực tuyến và 30 hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa. Tất cả hồ sơ trực tuyến đều được giải quyết đúng hạn</p> <p>+ Tỷ lệ dịch vụ công 3, 4 của đơn vị A: $25% > 20%$</p> <p>+ Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của 3 đơn vị A là: $10/40 * 100% = 25% < 30%$</p> <p>Điểm tiêu chí 4 của đơn vị A là 1 điểm</p>	
11	Phân loại kết quả chấm điểm	<ul style="list-style-type: none"> - Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc. - Đạt từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt. - Đạt từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá. - Đạt từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình. - Đạt dưới 6 điểm xếp loại yếu. 	