

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết
thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa
liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ ban hành Quy định 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 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 70/QĐ-UBND ngày 21/2/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc ban hành Đề án thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh Gia Lai để Bưu điện thực hiện;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

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

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. //

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
 - Cục KSTTHC - VPCP;
 - Thường trực Tỉnh ủy;
 - Thường trực HĐND tỉnh;
 - Chủ tịch; các PCT UBND tỉnh;
 - Như Điều 2; (thực hiện)
 - CVP, các PCVP UBND tỉnh;
 - Cổng thông tin điện tử tỉnh;
 - Bưu điện tỉnh; VNPT Gia Lai;
 - Lưu: VT, KSTTHC.
- (báo cáo)



Võ Ngọc Thành



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

**Về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai**

*(Kèm theo Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28 tháng 7 năm 2020
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)*

Chương I **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này hướng dẫn đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), bao gồm: Đánh giá về chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (sau đây viết tắt là *Bộ phận Một cửa*) giải quyết TTHC các cấp trên địa bàn tỉnh; cán bộ, công chức, viên chức; cơ quan, đơn vị có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

2. Quy định này xác định thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong đánh giá quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp và tổ chức, cá nhân có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Đánh giá việc giải quyết TTHC là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân có liên quan về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức và cơ quan chủ trì giải quyết TTHC.

Điều 4. Nguyên tắc đánh giá

1. Đảm bảo tính đại diện, khoa học, chính xác, khách quan, công khai, minh bạch và dân chủ trong việc đánh giá, thu thập dữ liệu đánh giá và công bố kết quả.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

4. Không được can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả đánh giá.

Chương II

TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

Điều 5. Thẩm quyền đánh giá

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC) thực hiện tổng hợp, đánh giá việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC đánh giá việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa các cấp.

3. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC tự đánh giá việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

Điều 6. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết TTHC được thu nhận thông qua các phương thức quy định tại khoản 1, Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại khoản 1 Điều này được kết nối với Cổng Dịch vụ công (Hệ thống thông tin một cửa điện tử) của tỉnh, được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 7. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết TTHC

1. Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết TTHC được thực hiện bằng phần mềm cài đặt tại Bộ phận Một cửa nhằm đánh giá tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết đã được thực hiện.

2. Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

- a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;
- b) Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i khoản 1, Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.
- c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

Điều 8. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC

1. Việc giải quyết TTHC tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá

thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung quy định tại khoản 1, Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Việc công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 6 Quy định này.

Điều 9. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá

1. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục; bố trí thực hiện tại địa điểm thuận lợi, hình thức tổ chức phù hợp, tạo điều kiện tốt nhất cho các tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

2. Phiếu đánh giá trực tiếp dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân; trên bàn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên bưu điện; bàn tiếp đón và bàn trả kết quả; 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; được thu lại khi tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết TTHC hoặc tại nhà, tại nơi làm việc của tổ chức cá nhân, khi thực hiện chuyển trả kết quả tại nhà.

3. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp công khai trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để các tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến.

Điều 10. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC

Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC bao gồm các chỉ số được quy định chi tiết theo Mẫu số 01 (*Mẫu phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC*) và Mẫu số 02 (*Mẫu phiếu đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC*) kèm theo Quy định này.

Điều 11. Phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Việc chấm điểm các tiêu chí theo Mẫu số 01 nêu tại Điều 10 Quy định này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết TTHC.

2. Việc chấm điểm các tiêu chí theo Mẫu số 02 nêu tại Điều 10 Quy định này được thực hiện đối với Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC.

3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

a) Các tiêu chí nêu tại Điều 10 Quy định này được thực hiện bằng Phiếu đánh giá, thiết bị đánh giá điện tử (nếu có), chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Ngoài các phương thức quy định tại các Điểm a, khoản 3 Điều này, các tiêu chí quy định tại Điều 10 Quy định này được thu thập thông tin để đánh giá

thông qua kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 12. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Sử dụng kết quả chấm điểm

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các tiêu chí 1, 2, 3, 4, 6 Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này được sử dụng trong đánh giá cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bưu điện thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm theo quy định tại điểm a, khoản 1 Điều này theo từng ngành, lĩnh vực và kết quả chấm điểm các tiêu chí theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy định này được sử dụng trong đánh giá các cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này.

2. Tổng hợp kết quả chấm điểm

a) Việc tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết TTHC (áp dụng đối với các tiêu chí nêu tại điểm a, khoản 1 Điều này) được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC

Trong đó, kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.

b) Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bưu điện, cơ quan, đơn vị, tổ chức là tổng số điểm của các chỉ số đánh giá đối với từng đối tượng theo quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Phân loại kết quả chấm điểm

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bưu điện 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 trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm; hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm;

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

Điều 13. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại Bộ phận Một cửa; trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng dịch vụ công (Hệ thống thông tin một cửa điện tử) cấp tỉnh.

2. 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 TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, nâng lương và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Chương III **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, địa phương có liên quan

1. Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã:

a) Đẩy mạnh việc tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá, thể hiện mức độ hài lòng của mình trong giải quyết TTHC; Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm theo dõi, chỉ đạo, đôn đốc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn quản lý triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung của Quy định này.

b) Báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả đánh giá đối với từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bưu điện thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị, địa phương cùng với báo cáo định kỳ về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC theo quy định.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC) theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Quy định này; tổng hợp, đánh giá các tiêu chí và công khai trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh theo quy định tại khoản 2, Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả triển khai thực hiện, đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quá trình thực hiện (nếu có).

3. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu việc tích hợp, công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 2, Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngay sau khi nhận được Quy định này.

4. Hàng năm, trên cơ sở dự toán của các cơ quan, địa phương đề xuất, Sở Tài chính tổng hợp, cân đối theo khả năng ngân sách trình cấp có thẩm quyền phê

duyet bố trí kinh phí tổ chức, đánh giá, giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh và thực hiện thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định hiện hành

5. Bưu điện tỉnh Gia Lai có trách nhiệm, chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã triển khai thực hiện có hiệu quả quy định này. Xây dựng và quy định cụ thể về trách nhiệm của cán bộ, nhân viên trong thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; có cơ chế khen thưởng, kỷ luật rõ ràng.

6. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Gia Lai có trách nhiệm:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan lồng ghép vào các chuyên mục, chuyên trang để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân, tổ chức và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc tổ chức đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; phối hợp cung cấp thông tin phục vụ tổ chức đánh giá và công bố kịp thời kết quả đánh giá trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Phòng Nội chính - Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.



**Phiếu đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và
các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 677 /QĐ-UBND ngày 28 tháng 7 năm 2020
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)*

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
1.1	Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành; Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng TTHC theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với 100% TTHC thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã: 2 điểm	2		
1.2	100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): 1 điểm	1		
1.3	Dưới 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): 0 điểm	0		
2	Công khai thủ tục hành chính	2		
2.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết (tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC) và hình thức điện tử (gồm các phương thức: trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh) : 2 điểm	2		
2.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức điện tử nêu tại điểm 2.1 mục này: 1 điểm	1		
2.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời hoặc được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 2.1 mục này: 0 điểm	0		
3	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		
3.1	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 điểm	2		

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
3.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: <i>1 điểm</i>	1		
3.3	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài: <i>0 điểm</i>	0		
4	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2		
4.1	Tối thiểu 20% thủ tục hành chính 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: <i>2 điểm</i>	2		
4.2	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính 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: <i>1 điểm</i>	1		
4.3	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 quá hạn: <i>0 điểm</i>	0		
Tổng cộng:		8		

**Phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28 tháng 7 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	2		
1.1	Tổng thời gian ngắn hơn so với quy định: 2 điểm	2		
1.2	Tổng thời gian bằng thời gian quy định: 1 điểm	1		
1.3	Tổng thời gian dài hơn so với quy định: 0 điểm	0		
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	2		
2.1	Cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định: 2 điểm	2		
2.2	Cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định: 1 điểm	1		
2.3	cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định: 0 điểm	0		
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2		
3.1	Không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ: 2 điểm	2		
3.2	Chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ: 1 điểm	1		
3.3	Phải hơn một 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: 0 điểm	0		
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả hình thức trực tuyến)	2		
4.1	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: 2 điểm	2		
4.2	Phải liên hệ với 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: 1 điểm	1		
4.3	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức: 0 điểm	0		
5	Công khai thủ tục hành chính	2		
5.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết (tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC) và hình thức điện tử (gồm các phương thức: trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh) : 2 điểm	2		

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
5.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức thức điện tử nêu tại điểm 5.1 mục này: 1 điểm	1		
5.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 5.1 mục này: 0 điểm	0		
6	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	2		
6.1	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 điểm	2		
6.2	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 điểm	1		
6.3	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 (<i>Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này</i>): 0 điểm	0		
Tổng cộng:		12		