

Số: /QĐ-UBND

Bắc Mê, ngày tháng năm

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 huyện Bắc Mê

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN BẮC MÊ

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

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

*Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều các nghị định có liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính;
Căn cứ 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 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 23/4/018 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 HĐND-UBND huyện và Trưởng phòng Nội vụ huyện.

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 huyện Bắc Mê.

Điều 2. Giao Văn phòng HĐND-UBND huyện có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND huyện; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- TTr Huyện ủy;
- TTr HĐND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Trang TTĐT huyện;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

Cung Thị Mỷ

QUY ĐỊNH

**Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện Bắc Mê**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2020
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Bắc Mê)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định đánh giá chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa của công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

2. Xác định thẩm quyền, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND cấp xã, công chức, viên chức có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

Điều 4. Nguyên tắc đánh giá

1. Đảm bảo tính đại diện, tính khoa học, tính chính xác, tính khách quan, tính 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 thủ tục hành chính làm thước đo để tổ chức việc 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.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

Điều 5. Thẩm quyền đánh giá

1. Cơ quan có thẩm quyền cấp trên nhận xét đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

3. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.

4. Ủy ban nhân dân huyện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện và các xã, thị trấn.

Điều 6. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thu nhận thông qua các phương thức:

- a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;
- b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa;
- c) Hệ thống camera giám sát;
- d) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;
- đ) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại Khoản 1 Điều này được công khai trên Trang thông tin điện tử của huyện.

Điều 7. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết thủ tục hành chính

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 Mẫu 1 (Phiếu đánh giá giải quyết thủ tục hành chính) được kèm theo Quy định này.
- c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

Điều 8. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính 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 sau:

- a) Thời gian giải quyết và trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;
- b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;
- d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;
- đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;
- e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

g) Thời gian giải quyết và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;

h) Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

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 ở vị trí thuận lợi, với kích thước phù hợp để tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

2. Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức, 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.

3. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp trên Dịch vụ công của tỉnh, Trang Thông tin điện tử của huyện để cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá trực tuyến; đồng thời, tích hợp ý kiến, góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của huyện.

Điều 10. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

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

- a) Khi tổng thời gian giải quyết ngắn hơn so với quy định đánh giá: 02 điểm;
- b) Khi tổng thời gian giải quyết bằng thời gian quy định đánh giá: 01 điểm;
- c) Khi tổng thời gian giải quyết dài hơn so với quy định đánh giá: 0 điểm.

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

- a) Khi cơ quan, đơn vị xử lý thời gian ngắn hơn so với thời hạn quy định đánh giá: 02 điểm;
- b) Khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định đánh giá: 01 điểm;
- c) Khi cơ quan, đơn vị xử lý thời gian dài hơn so với thời hạn quy định đánh giá: 0 điểm.

3. 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)

- a) Không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ đánh giá: 02 điểm;

b) Khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ đánh giá: 01 điểm;

c) Khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ đánh giá: 00 điểm (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ).

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

a) Khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính đánh giá: 02 điểm;

b) Khi 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. 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 quá 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 đánh giá: 01 điểm.

c) Khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức đánh giá: 0 điểm.

5. Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa

5.1. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện

a) 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trong đó có 50% thủ tục hành chính được tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện. Đánh giá 02 điểm.

b) Khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại UBND cấp huyện. Đánh giá 01 điểm.

c) Khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại UBND cấp huyện. Đánh giá 0 điểm.

5.2. Đối với UBND cấp xã

a) Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã. Đánh giá 02 điểm.

b) Khi dưới 100% thủ tục hành chính không được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả UBND cấp xã. Đánh giá 0 điểm.

6. Chỉ số 6: Công khai các TTHC

6.1. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện

a) 100% thủ tục hành chính được tiếp nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm

yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính. Đánh giá 02 điểm

b) Khi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại bộ phận một cửa của UBND cấp huyện tại phòng, ban chuyên môn (nếu có) được công khai bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai TTHC. Đánh giá 01 điểm.

c) Khi thủ tục hành chính thực hiện tại bộ phận một cửa của UBND cấp huyện và tại phòng, ban chuyên môn (nếu có) không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời. Đánh giá 0 điểm.

6.2. Đối với UBND cấp xã

a) 100% thủ tục hành chính được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính. Đánh giá 02 điểm

b) Khi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại bộ phận một cửa của UBND cấp xã được công khai bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính. Đánh giá 01 điểm.

c) Khi thủ tục hành chính thực hiện tại bộ phận một cửa của UBND cấp xã không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời. Đánh giá 0 điểm.

7. 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

7.1. Khi 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 nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật, số lượng hồ sơ giải quyết đạt tỷ lệ 50% sớm hơn trở lên. Đánh giá 02 điểm.

7.2. Khi 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 nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật, số lượng hồ sơ đạt tỷ lệ 100% đúng hạn. Đánh giá 01 điểm.

7.3. Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Đánh giá 0 điểm. 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.

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

8.1. Khi 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. Đánh giá 02 điểm.

8.2. Khi 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. Đánh giá 01 điểm.

8.3. Khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài. Đánh giá 0 điểm.

9. Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền

9.1. Khi 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. Đánh giá 02 điểm.

9.2. Khi 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. Đánh giá 01 điểm.

9.3. Khi 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. Đánh giá 0 điểm.

Điều 11. Phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4, 6, 7 của Điều 10 Quy định này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các Khoản 5, 6, 8, 9 của 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 thủ tục hành chính.

3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

a) Các tiêu chí theo quy định tại các Khoản 1, 3, 4, 7 của Điều 10 Quy định này được thực hiện bằng Phiếu đánh giá, thiết bị đánh giá điện tử; chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Tiêu chí theo quy định tại các Khoản 2, 6, 8, 9 Điều 10 Quy định này được thực hiện thông qua chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

c) Ngoài các phương thức quy định tại các Điểm a, b 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 thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 12. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Sử dụng kết quả chấm điểm

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4, 7 của Điều 10 Quy định này được sử dụng trong đánh giá cán bộ, công chức, việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm theo quy định tại Điểm a, Khoản 1 của Điều này theo từng ngành, lĩnh vực và kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các Khoản 5, 6, 8, 9 của Điều 10 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính (áp dụng đối với các tiêu chí theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4, 7 của Điều 10 Quy định này) được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

Trong đó, kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số. **Mẫu số 2.**

b) Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, 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. **Mẫu số 3**

3. Phân loại kết quả chấm điểm

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, 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. **Mẫu số 4**

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 thủ tục hành chính của Sở, ban, ngành chuyên môn UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã. Mức xếp loại cụ thể như sau: **Mẫu số 5**

- 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 việc giải quyết thủ tục hành chính

1. 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 có thẩm quyền được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

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 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, viên chức, người lao động.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1. Các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND 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 thủ tục hành chính.

b) Báo cáo kết quả đánh giá đối với từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan, địa phương về UBND huyện (qua Văn phòng HĐND-UBND huyện) trước ngày mùng 10 của tháng cuối quý.

2. Văn phòng HĐND-UBND huyện

- Là đơn vị đầu mối cập nhật, tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND cấp xã thông qua việc đánh giá hàng quý, 6 tháng, năm; Đồng thời, chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND huyện về kết quả đánh giá, đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quá trình thực hiện.

- Tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá thông qua Phiếu đánh giá, kết quả đánh giá trên chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử, thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa và tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

3. Phòng Tài chính – Kế hoạch

Tham mưu UBND huyện trong việc cân đối, bố trí kinh phí tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán, quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định hiện hành. Đồng thời, trên cơ sở dự toán do các cơ quan, địa phương lập hàng năm có trách nhiệm tổng hợp trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

4. Trung tâm Văn hóa – Thông tin và Du lịch huyện

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 thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện; phối hợp cung cấp thông tin phục vụ tổ chức đánh giá và công bố kịp thời kết quả đánh giá đến các tầng lớp Nhân dân trên địa bàn huyện.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề cần sửa đổi, bổ sung, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND huyện (qua Văn phòng UBND huyện) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Mẫu số 1

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân huyện)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
PHIẾU ĐÁNH GIÁ CBCC, CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(dùng cho tổ chức, cá nhân)

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá cho từng CBCC	Điểm đánh giá cho cơ quan, đơn vị
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			
1,2	Tổng thời gian bằng thời gian quy định: 1 điểm			
1,3	Tổng thời gian dài hơn so với quy định: 0 điểm			
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	Cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định: 1 điểm			
2,3	Cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định: 0 điểm			
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			
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			
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			
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo 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			
4,2	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 điểm			
4,3	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức: 0 điểm			
5	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
5.1.	Đối với các phòng chuyên môn huyện			
a	100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trong đó có 50% thủ tục hành chính được tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện. Đánh giá 02 điểm.			
b	Khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại UBND cấp huyện. Đánh giá			

	01 điểm.			
c	Khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại UBND cấp huyện. Đánh giá 0 điểm			
5.2.	Đối với UBND cấp xã			
a	Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã. Đánh giá 02 điểm.			
b	Khi dưới 100% thủ tục hành chính không được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại UBND cấp xã. Đánh giá 0 điểm.			
6	Công khai thủ tục hành chính	2		
6,1	Đối với các cơ quan chuyên môn huyện			
a	100% thủ tục hành chính được tiếp nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và tại phòng, ban chuyên môn (nếu có) được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính. Đánh giá 02 điểm			
b	Khi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại bộ phận một cửa của UBND cấp huyện tại phòng, ban chuyên môn (nếu có) được công khai bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính. Đánh giá 01 điểm.			
c	Khi thủ tục hành chính thực hiện tại bộ phận một cửa của UBND cấp huyện và tại phòng, ban chuyên môn (nếu có) không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời. Đánh giá 0 điểm			
6,2	Đối với UBND cấp xã			

a	100% thủ tục hành chính được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính. Đánh giá 02 điểm			
b	Khi thủ tục hành chính được tiếp nhận tại bộ phận một cửa của UBND cấp xã được công khai bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính. Đánh giá 01 điểm.			
c	Khi thủ tục hành chính thực hiện tại bộ phận một cửa của UBND cấp xã không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời. Đánh giá 0 điểm.			
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	2		
7,1	Khi 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. Số lượng hồ sơ đạt tỷ lệ 50% sớm hơn trở lên. Đánh giá 02 điểm.			
7,2	Khi 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. Số lượng hồ sơ đạt tỷ lệ 100% đúng hạn. Đánh giá 01 điểm.			
7,3	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. Đánh giá 0 điểm. 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.			
8	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		
8,1	Khi 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. Đánh giá 02 điểm			
8,2	Khi 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. Đánh giá 01 điểm.			
8,3	Khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài. Đánh giá 0 điểm			
9	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2		
9,1	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. Đánh giá 02 điểm.			
9,2	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. Đánh giá 01 điểm.			
9,3	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 giải quyết quá hạn. Đánh giá 0 điểm.			

Ghi chú: Phiếu đánh giá tại các cấp chính quyền có thể cắt giảm phần không liên quan cho tiết kiệm

Mẫu số 2

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân huyện)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá giải quyết TTHC của từng cán bộ, công chức, viên chức

(dùng cho Bộ phận một cửa các cấp)

STT	Tên hồ sơ	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 7	Ghi chú
1	Hồ sơ số 1						
2	Hồ sơ số 2						
3	Hồ sơ số 3						
4	Hồ sơ số 4						
5	Hồ sơ số 5						
..	...						
n	Hồ sơ n						
	Số điểm đạt được của từng chỉ số	Tổng điểm/số HS	Tổng điểm/số HS	Tổng điểm/số HS	Tổng điểm/số HS	Tổng điểm/số HS	

Tổng điểm các chỉ số:

Xếp loại cán bộ, công chức:

Ghi chú: Cán bộ, công chức 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.

Mẫu số 3

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân huyện)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá của cơ quan, đơn vị

(dùng cho Bộ phận một cửa các cấp)

TT	Tên hồ sơ TTH C	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 5	Chỉ số 6	Chỉ số 7	Chỉ số 8	Chỉ số 8	G hi ch ú
	Hồ sơ số 1										
	Hồ sơ số 2										
	Hồ sơ số 3										
	Hồ sơ số 4										
..											
..											
	Hồ sơ số n..										
	Tổng điểm										
	Điểm trung bình các chỉ số	Tổng điểm/h ồ sơ	Tổng điểm/h ồ sơ	Tổng điểm/h ồ sơ	Tổng điểm/h ồ sơ	Tổng điểm/h ồ sơ	Tổng điểm/h ồ sơ	Tổng điểm/h ồ sơ	Tổng điểm/h ồ sơ	Tổng điểm/h ồ sơ	

Tổng số điểm các chỉ số của cơ quan, đơn vị:

Xếp loại cơ quan, đơn vị:

Mẫu số 4

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2020
của Ủy ban nhân dân huyện)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức

STT	Tên cán bộ, công chức	Điểm đánh giá	Xếp loại			Ghi chú
			Hoàn thành 100% nhiệm vụ	Hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ	Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ	
1	Nguyễn Văn A					
2						
3						
4						
5						
..						
..						
n						

Tỷ lệ (%) cán bộ công chức: Hoàn thành 100% nhiệm vụ; Hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ; Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ.

Ghi chú: Mẫu này dùng để Bộ phận một cửa tổng hợp, đánh giá, xếp loại đối với từng cán bộ, công chức theo từng quý, 6 tháng và năm (theo Điều 15, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)

Mẫu số 5

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2020 của Ủy ban nhân dân huyện)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu đánh giá, xếp loại cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức

(Dùng cho Kiểm soát thủ tục hành chính)

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Xếp loại cơ quan, đơn vị (xuất sắc, tốt, khá, trung bình, yếu)	Tỷ lệ cán bộ, công chức			Ghi chú
			Hoàn thành 100% nhiệm vụ	Hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ	Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ	
1						
2						
3						
4						
...						
...						

Ghi chú: Tên cơ quan, đơn vị:

+ Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc sở, ngành;

+ Phòng, ban chuyên môn, UBND cấp xã thuộc UBND cấp huyện.