

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

Số: 1216 /QĐ-UBND

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

Sóc Trăng, ngày 26 tháng 4 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội dung, phương thức và mẫu phiếu chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ngành tỉnh có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

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 việc 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 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 việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Sóc Trăng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội dung, phương thức và mẫu phiếu chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ngành tỉnh có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng.

Điều 2. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp các sở, ngành liên quan triển khai thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính định kỳ hàng quý, năm và báo cáo UBND tỉnh kết quả thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở, ngành tỉnh có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Phòng Kiểm soát TTHC;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: HC, TTHC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Khánh Trí



**NỘI DUNG, PHƯƠNG THỨC CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ VIỆC
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁC SỞ, NGÀNH
TỈNH CÓ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN TẠI TRUNG TÂM
PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TỈNH SÓC TRĂNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

I. NỘI DUNG CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ

1. Đối tượng thực hiện

Các sở, ngành tỉnh có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (sở, ngành); cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm) và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tại Trung tâm.

2. Nội dung chấm điểm đánh giá

a) Các chỉ số chấm điểm đánh giá:

+ Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết TTHC 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, tổ chức 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 tại Bộ phận Một cửa.

+ Chỉ số 6: Công khai các TTHC.

+ 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 TTHC.

+ 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 có thẩm quyền.

b) Việc chấm điểm đánh giá thông qua Mẫu Phiếu số 1 và 2 như sau:

+ Mẫu Phiếu số 1: Có 05 chỉ số sử dụng để chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ngành làm việc tại Trung tâm.

+ Mẫu Phiếu số 2: Có 04 chỉ số sử dụng để chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông đối với cơ quan, đơn vị và trách nhiệm người đứng đầu các sở, ngành.

(Kèm theo Hướng dẫn chấm điểm).

II. PHƯƠNG THỨC CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ

1. Phương thức chấm điểm đánh giá

Phương thức chấm điểm đánh giá thực hiện theo quy định tại Điều 13, Điều 14 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

a) Thu thập ý kiến đánh giá: Thông qua Phiếu đánh giá trực tiếp; thiết bị đánh giá điện tử; chức năng đánh giá trực tuyến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; hệ thống phần mềm liên thông với Bộ, ngành; qua công tác theo dõi, giám sát và các báo cáo kiểm soát TTHC định kỳ của các cơ quan, kết quả đánh giá trực tiếp và đánh giá trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm và các tài liệu khác có liên quan và các hình thức thích hợp khác.

b) Tự đánh giá:

- Thủ trưởng các sở, ngành chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức của mình làm việc tại Trung tâm tự đánh giá và chấm điểm việc thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm theo Phiếu số 1.

- Các sở, ngành tự đánh giá và chấm điểm việc thực hiện giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình theo Phiếu số 2.

Cán bộ, công chức, viên chức và các sở, ngành thể hiện nội dung chấm điểm của từng chỉ số tại cột “*Ghi chú*” của phiếu chấm điểm (theo Hướng dẫn cách chấm điểm đánh giá).

- Trung tâm: Trên cơ sở điểm tự đánh giá của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức của các sở, ngành và tổng hợp kết quả thu thập ý kiến đánh giá, Trung tâm tiến hành kiểm tra và tổng hợp điểm đánh giá việc thực hiện TTHC tại Phiếu số 1 và Phiếu số 2.

2. Thời gian thực hiện chấm điểm đánh giá

a) Kỳ đánh giá:

Đánh giá việc giải quyết TTHC được thực hiện hàng quý và 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 năm được tính từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 15 tháng 12 hàng năm, số liệu thực tế 15 ngày cuối tháng 12 được cộng dồn vào quý I của kỳ báo cáo tiếp theo.

b) Thời hạn nhận Phiếu đánh giá:

Các sở, ngành xem xét, tổng hợp 02 Phiếu đánh giá, gửi về Trung tâm 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 nộp phiếu 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.

3. Trách nhiệm của các sở, ngành có liên quan

a) Trung tâm:

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các sở, ngành triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

- Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện việc đóng góp ý kiến tại Trung tâm.

- Tổng hợp kết quả đánh giá trình Chủ tịch UBND tỉnh để báo cáo về Văn phòng Chính phủ, công khai kết quả trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

b) Sở Nội vụ:

Đưa kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC thành một trong những tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính của các sở, ngành trên địa bàn tỉnh.

c) Sở Thông tin và Truyền thông:

Chủ trì, phối hợp với Trung tâm theo dõi, tổng hợp ý kiến của tổ chức, cá nhân qua hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến; đồng thời xây dựng phần mềm tích hợp để chấm điểm các chỉ số đánh giá.

d) Các sở, ngành:

Phối hợp với Trung tâm triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị định kỳ hàng quý, năm theo quy định./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Thành Lợi



MẪU PHIẾU SỐ 1
CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG ĐỐI VỚI
CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)*

KỲ ĐÁNH GIÁ: Quý/Năm.....

Họ tên cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá:

Tên cơ quan, đơn vị:

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ:

Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ:

STT	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính	Điểm chuẩn	Kết quả chấm điểm	Ghi chú
1	Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật			
a)	Khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định	2		
b)	Khi tổng thời gian bằng thời gian quy định	1		
c)	Khi tổng thời gian dài hơn so với quy định	0		
2	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			
a)	Khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định	2		
b)	Khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng so với thời hạn quy định	1		
c)	Khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định	0		
3	Chỉ số 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)			
a)	Khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ	2		
b)	Khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ	1		
c)	Khi 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		

4	Chỉ số 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)			
a)	Khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	2		
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	1		
c)	Khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức	0		
5	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			
a)	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.	2		
b)	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.	1		
c)	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. 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.	0		
Tổng cộng:				

Sóc Trăng, ngày.....tháng năm....

Người tự đánh giá
(Ký, ghi rõ họ tên)



MẪU PHIẾU SỐ 2
CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG ĐỐI VỚI CƠ
QUAN, ĐƠN VỊ VÀ TRÁCH NHIỆM NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26/4/2019
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

KỲ ĐÁNH GIÁ: Quý/Năm.....

4

Tên cơ quan, đơn vị:.....

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ:.....

Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ:.....

STT	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính	Điểm chuẩn	Kết quả chấm điểm	Ghi chú
1	Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa			
a)	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành	2		
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 Bộ phận Một cửa	1		
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 Bộ phận Một cửa	0		
2	Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính			
a)	Khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa 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	2		
b)	Khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo	1		

	đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính			
c)	Khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời	0		
3	Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân			
a)	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	2		4
b)	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	1		
c)	Khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài	0		
4	Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền			
a)	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	2		
b)	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.	1		
c)	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.	0		
	Tổng cộng:			

Sóc Trăng, ngày... ..tháng năm.....

Cơ quan, đơn vị tổ chức đánh giá
(Ký, đóng dấu, chức vụ/chức danh)



HƯỚNG DẪN CÁCH CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ CÁC CHỈ SỐ TẠI MẪU PHIẾU SỐ 1 VÀ MẪU PHIẾU SỐ 2

Chỉ số, cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
- 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.
Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật.	
Việc chấm điểm chỉ số này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC trong kỳ. <i>Điểm chỉ số 1 = 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 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm chỉ số 1 được tính như sau: $\text{Điểm chỉ số 1} = [(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1,2$	- 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 đơn vị. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm. - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức.
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.	
Việc chấm điểm chỉ số này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC trong kỳ. <i>Điểm chỉ số 2 = 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 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 chỉ số 2 được tính như sau: $\text{Điểm chỉ số 2} = [(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1,2$	- Thống kê của các đơn vị. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm. - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức.
Chỉ số 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).	
Việc chấm điểm chỉ số này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC. <i>Điểm chỉ số 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i>	- Số liệu rà soát, thống kê của đơn vị. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm. - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

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 chỉ số 3 được tính như sau: Điểm chỉ số 3 = $[(2 \times 2) + (3 \times 1) + (0 \times 0)]/5 = 1,4$	- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức.
Chỉ số 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 chỉ số này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC. <i>Điểm chỉ số 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 chỉ số 4 được tính như sau: Điểm chỉ số 4 = $[(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)]/7 = 1,1$	- Số liệu rà soát, thống kê của đơn vị. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm. - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC. - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức.
Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.	
Việc chấm điểm chỉ số này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC. <i>Điểm chỉ số 7 = 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 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 chỉ số 5 được tính như sau: Điểm chỉ số 7 = $[(4 \times 2) + (2 \times 1) + (01 \times 0)]/7 = 1,4$	- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm. - 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 hòm thư góp ý tại Trung tâm, đường dây nóng của tỉnh. - Trích xuất từ thiết bị đánh giá điện tử.
* Tổng hợp kết quả: Kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC của công chức A được tính như sau: <i>Tổng điểm Mẫu Phiếu số 1 = Điểm chỉ số 1 + Điểm chỉ số 2 + Điểm chỉ số 3 + Điểm chỉ số 4 + Điểm chỉ số 7.</i> Ví dụ: Từ kết quả các ví dụ cụ thể của từng chỉ số nêu trên, ta có: Tổng điểm Mẫu Phiếu số 1 = $1,2 + 1,2 + 1,4 + 1,1 + 1,4 = 6,3$ điểm.	

*** Phân loại kết quả chấm điểm:**

- Tổng số điểm 5 Chỉ số từ 05 trở lên: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC hoàn thành 100% nhiệm vụ.
- Tổng số điểm 5 Chỉ số từ 3,5 đến dưới 05: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ.
- Tổng số điểm 5 Chỉ số dưới 3,5: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ.

*** Kết luận:** Kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC của công chức A là 6,3 điểm. Công chức A hoàn thành 100% nhiệm vụ.

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

Số điểm được tính dựa trên mức độ đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện TTHC, cụ thể có ba mức điểm:

+ Điểm 2 khi 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm; và tối thiểu 20% số lượng TTHC được tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Trung tâm.

+ Điểm 1 khi 100% TTHC thực hiện tại Trung tâm

+ Điểm 0 khi dưới 100% TTHC thực hiện tại Trung tâm

(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 Trung tâm, TTHC thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp tỉnh ngoài Trung tâm theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh)

Ví dụ: Điểm chỉ số 5 của đơn vị A là 1 điểm.

- 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 đó của các cơ quan.

- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm.

- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức.

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

Số điểm được tính dựa trên mức độ đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện TTHC, cụ thể có ba mức điểm:

+ Điểm 2 khi: trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị phải cập nhật bộ TTHC mới vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến, trang thông tin điện tử của đơn vị và niêm yết bộ TTHC mới tại Trung tâm.

- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm.

- Hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến.

- Trang thông tin điện tử của đơn vị.

- Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

+ Điểm 1 khi: trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị phải cập nhật bộ TTHC mới vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến, trang thông tin điện tử của đơn vị hoặc niêm yết bộ TTHC mới tại Trung tâm. + Điểm 0 khi: quá 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị phải cập nhật bộ TTHC mới vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến, trang thông tin điện tử của đơn vị và niêm yết bộ TTHC mới tại Trung tâm. Ví dụ: Điểm chỉ số 6 của đơn vị A là 2 điểm.	
Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.	
Số điểm được tính dựa trên mức độ đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện TTHC, cụ thể có ba mức điểm: + 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. Ví dụ: Điểm chỉ số 8 của đơn vị A là 1 điểm.	- 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 và dịch vụ công trực tuyến + Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh, đến Trung tâm trên giấy hoặc điện tử. + Ý kiến của của tổ chức và người dân được phản ánh qua đường dây nóng của tỉnh. + Điều tra xã hội học - Trích xuất từ thiết bị đánh giá điện tử. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm.
Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.	
Số điểm được tính dựa trên mức độ đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện TTHC. Ví dụ: Bộ TTHC của đơn vị A có 100 thủ tục, trong đó có 20 thủ tục mức 3 và 5 thủ tục mức 4.	- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Trung tâm. - Báo cáo kiểm soát TTHC hàng Quý của các cơ quan.

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. + Tỷ lệ dịch vụ công 3, 4 của đơn vị A: $25\% > 20\%$ + Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của đơn vị A là: $10/40 \times 100\% = 25\% < 30\%$ Điểm chỉ số 9 của đơn vị A là 1 điểm.	- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và 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 đó của các đơn vị.
--	---

*** Tổng hợp kết quả:**

Kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC **tính theo đơn vị A** như sau:

Tổng điểm Mẫu Phiếu số 2 = Điểm chỉ số 5 + Điểm chỉ số 6 + Điểm chỉ số 8 + Điểm chỉ số 9

Ví dụ: Từ kết quả các ví dụ cụ thể của từng chỉ số nêu trên, ta có:

Tổng điểm Mẫu Phiếu số 2 = $1 + 2 + 1 + 1 = 5$ điểm.

Kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC **của đơn vị A** được tính như sau:

Tổng điểm số = (Tổng điểm Mẫu Phiếu số 1 + Tổng điểm Mẫu Phiếu số 2) = Điểm chỉ số 1 + Điểm chỉ số 2 + Điểm chỉ số 3 + Điểm chỉ số 4 + Điểm chỉ số 7 + Điểm chỉ số 5 + Điểm chỉ số 6 + Điểm chỉ số 8 + Điểm chỉ số 9.

Ví dụ: Từ kết quả các ví dụ cụ thể của từng chỉ số nêu trên, ta có:

Tổng điểm Mẫu Phiếu số 1 = $1.2 + 1.2 + 1.4 + 1.1 + 1.4 = 6,3$ điểm.

Tổng điểm Mẫu Phiếu số 2 = $1 + 2 + 1 + 1 = 5$ điểm.

Tổng điểm số = Tổng điểm Mẫu Phiếu số 1 + Tổng điểm Mẫu Phiếu số 2 = $6,3 + 5 = 11,3$ điểm.

*** Phân loại kết quả chấm điểm cuối năm:**

- 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.

*** Kết luận:** Kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết TTHC của đơn vị A là 11,3 điểm. Xếp loại khá.