

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội dung, phương thức và mẫu phiếu chấm điểm đánh giá
kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông trên địa bàn 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;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*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 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của
Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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;*

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

*Căn cứ Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21 tháng 10 năm 2020 của
Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai
thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ;*

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân 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 kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

Điều 2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với các sở, ngành tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố 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, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng

11 năm 2018 và Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21 tháng 10 năm 2020 của Văn phòng Chính phủ.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Thay thế Quyết định số 1216/QĐ-UBND ngày 26 tháng 4 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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 và các văn bản hướng dẫn đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh, Trưởng Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Giám đốc Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Trung tâm PVHCC;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lâm Hoàng Nghiệp



**NỘI DUNG, PHƯƠNG THỨC CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA,
MỘT CỬA LIÊN THÔNG ÁP DỤNG TRÊN ĐỊA BÀN
TỈNH SÓC TRĂNG**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 922 /QĐ-UBND ngày 06 tháng 4 năm 2022
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, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Ủy ban nhân dân (UBND) cấp huyện, cấp xã có thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (Trung tâm), Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã (Bộ phận Một cửa các cấp); cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa các cấp và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

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: Tiên 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 01 và Mẫu Phiếu số 02 như sau:

+ Mẫu Phiếu số 01: 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 tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh làm việc tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa cấp tỉnh; cán bộ, công chức, viên chức của các Phòng, ban thuộc UBND cấp huyện làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp huyện và công chức cấp xã làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp xã.

+ Mẫu Phiếu số 02: 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 tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã.

(Kèm theo Hướng dẫn cách chấm điểm đánh giá).

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, đơn vị; kết quả đánh giá trực tiếp và đánh giá trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa các cấp, các tài liệu khác có liên quan và các hình thức thích hợp khác.

b) Tự đánh giá:

- Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, các Phòng, ban thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức của đơn vị làm việc tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa các cấp tự đánh giá và chấm điểm việc thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị mình theo Phiếu số 01.

- Các sở, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, các Phòng, ban thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã tự đánh giá và chấm điểm việc thực hiện giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình theo Phiếu số 02.

Cán bộ, công chức, viên chức và các sở, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, các Phòng, ban thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã 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).

c) Tổng hợp và báo cáo kết quả chấm điểm để 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 tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh 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 01 và Phiếu số 02.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa: Trên cơ sở điểm tự đánh giá của cơ quan, đơn vị mình, cán bộ, công chức của các Phòng, ban; chỉ đạo công chức phụ trách Bộ phận Một cửa tiến hành tổng hợp kết quả thu thập ý kiến đánh giá, kiểm tra và tổng hợp điểm đánh giá việc thực hiện TTHC tại Phiếu số 01 và Phiếu số 02.

- Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện: Trên cơ sở điểm tự đánh giá của cơ quan, đơn vị mình, cán bộ, công chức, viên chức của các Phòng, ban và UBND cấp xã; tiến hành tổng hợp kết quả thu thập ý kiến đánh giá, Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện tiến hành kiểm tra và tổng hợp điểm đánh giá việc thực hiện TTHC tại Phiếu số 01 và Phiếu số 02.

- Trung tâm, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa, Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện tổng hợp và báo cáo kết quả chấm điểm đánh giá theo Mẫu tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh (*kèm theo Mẫu tổng hợp*).

2. Thời gian thực hiện chấm điểm đánh giá

a) Kỳ đánh giá:

Đánh giá việc giải quyết TTHC được thực hiện hàng quý (quý I, quý II, quý III) và năm:

- Kỳ đánh giá định kỳ hàng quý được tính từ ngày 15 của tháng trước kỳ báo cáo đến hết ngày 14 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo.

- Kỳ đánh giá năm được tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo.

b) Thời hạn nhận Phiếu đánh giá:

Các sở, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh xem xét, tổng hợp 02 Phiếu đánh giá, gửi về Trung tâm; Ban Quản lý các Khu công nghiệp và UBND cấp huyện xem xét, tổng hợp 02 Phiếu đánh giá (theo Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá kèm), gửi về Văn phòng UBND tỉnh, trước ngày 19 của tháng cuối quý (đối với kỳ đánh giá quý) và trước ngày 19 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 tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, UBND cấp huyện

a) Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm):

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các sở, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, UBND cấp huyện triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Thông tư số 01/2020/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

- Phối hợp với các sở, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh hướng dẫn các tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện việc đóng góp ý kiến tại Trung tâm, hỗ trợ Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, UBND cấp huyện tỉnh hướng dẫn các tổ chức, cá nhân đến giao dịch thực hiện việc đóng góp ý kiến tại Bộ phận Một cửa các cấp (nếu có).

- Tổng hợp kết quả đánh giá, đề xuất phân loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Điều 15, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP; trình Chủ tịch UBND tỉnh để báo cáo về Văn phòng Chính phủ và công khai kết quả giải quyết TTHC 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 tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

c) Sở Thông tin và Truyền thông:

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm, UBND cấp huyện theo dõi, tổng hợp ý kiến của tổ chức, cá nhân qua Hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.

- Tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ chỉ đạo, điều hành chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực; công khai kết quả đánh giá giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công tỉnh.

d) Các sở, ngành tỉnh, Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, UBND cấp huyện chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị định kỳ hàng quý, năm theo quy định./.



MẪU PHIẾU SỐ 01
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 922 /QĐ-UBND ngày 06 tháng 4 năm 2022
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 922 /QĐ-UBND ngày 06 tháng 4 năm 2022
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

KỲ ĐÁNH GIÁ: Quý/Năm.....

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, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với tối thiểu lần lượt 20%, 50%, 100% 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	1		



	hình thức niêm yết hoặc điện tử theo 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		
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 01 VÀ MẪU PHIẾU SỐ 02

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 và 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 Cổng 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 Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện. - 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 Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện. - 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.	- Số liệu rà soát, thống kê của đơn vị.

<i>Điểm chỉ số 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 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 theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện. - 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 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 Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện. - 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 Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện. - 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, Bộ phận Một cửa các cấp, 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:

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.

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, Bộ phận Một cửa các cấp và tối thiểu 20% số lượng TTHC được tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa cấp tỉnh; 50 % số lượng TTHC được tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện hoặc 100% số lượng TTHC được xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã.

+ Điểm 1 khi 100% TTHC thực hiện tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa các cấp.

+ Điểm 0 khi dưới 100% TTHC thực hiện tại Trung tâm, Bộ phận Một cửa các cấp.

(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, Bộ phận Một cửa các cấp theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh).

- Báo cáo Kiểm soát TTHC hàng Quý và năm 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 Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện.

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

Ví dụ: Điểm chỉ số 5 của đơn vị A là 1 điểm.	
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, Bộ phận Một cửa các cấp. + 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, Bộ phận Một cửa các cấp. + 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, Bộ phận Một cửa các cấp. Ví dụ: Điểm chỉ số 6 của đơn vị A là 2 điểm.	- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện. - Hệ thống một cửa và Cổng Dịch vụ công trực tuyến. - Trang thông tin điện tử của đơn vị. - Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.
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.	- 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.



+ 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.	+ Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản 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 Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện.
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. 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.	- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm), Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện. - Báo cáo Kiểm soát TTHC hàng quý và năm của các cơ quan. - 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: <i>Tổng điểm Mẫu Phiếu số 2 = Điểm chỉ số 5 + Điểm chỉ số 6 + Điểm chỉ số 8 + Điểm chỉ số 9</i> 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: <i>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</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.	

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.





MẪU TỔNG HỢP KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 922 /QĐ-UBND ngày 06 tháng 4 năm 2022
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

STT	Đơn vị	Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ	Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ	MẪU PHIẾU SỐ 1						MẪU PHIẾU SỐ 2						Tổng cộng	Ghi chú
				Chấm điểm đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức						Chấm điểm đánh giá đối với cơ quan, đơn vị và trách nhiệm người đứng đầu							
				Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 7	Tổng cộng	Chỉ số 5	Chỉ số 6	Chỉ số 8	Chỉ số 9	Tổng cộng			
				[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]			
[10]	[11]	[2]	[3]												[15]	[16]	
I	Các sở, ngành tỉnh																
1	Sở Thông tin và Truyền thông																
2	Sở Công Thương																
3	Sở, ngành ...																
II	UBND cấp huyện																
1	Phòng Tư pháp																
2	Phòng Nội vụ																
3	Phòng, ban chuyên môn...																
III	UBND cấp xã																
1	UBND xã...																
2	UBND phường...																
3	UBND thị trấn....																

..., ngày... ..tháng năm.....
Cơ quan, đơn vị tổng hợp kết quả đánh giá
(Ký, đóng dấu, chức vụ/chức danh)