

Số: 125 /VP-KSTTHC

Quảng Trị, ngày 11 tháng 3 năm 2020

V/v tham gia ý kiến vào dự thảo
Quyết định Quy định đánh giá
việc giải quyết TTHC

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã.

Để triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh đã xây dựng dự thảo Quyết định Quy định về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thực hiện trên địa bàn tỉnh Quảng Trị *(có dự thảo kèm theo)*.

Văn phòng UBND tỉnh kính đề nghị các cơ quan, đơn vị tham gia ý kiến vào dự thảo và gửi văn bản về Văn phòng UBND tỉnh trước ngày **20/3/2020** (đồng thời gửi file điện tử vào địa chỉ: Phongkstthc@quangtri.gov.vn) để Văn phòng tổng hợp trình UBND tỉnh quyết định./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Trung tâm Phục vụ HCC tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ VĂN PHÒNG**

Lê Hữu Phước

DỰ THẢO

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

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

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2191/QĐ-UBND ngày 24/9/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị về việc ban hành Kế hoạch thực hiện khảo sát, lấy ý kiến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị và Công văn số 3883/UBND-NC ngày 27/8/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục kiểm soát TTHC, VPCP;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh, các Đoàn thể tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh; Báo Quảng Trị;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hà Sỹ Đồng

QUY ĐỊNH

Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 3 năm 2020 của UBND tỉnh Quảng Trị)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này hướng dẫn 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 của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính các cấp, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

2. Quy định này xác định thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện, cấp xã (*gọi tắt là Bộ phận một cửa*); cán bộ, công chức, viên chức của các quan có thẩm quyền; sỹ quan quân đội, sỹ quan công an (đối với Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Bộ chỉ huy Biên phòng tỉnh và Công an tỉnh); các tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

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, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, 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 khách quan, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong đánh giá, thu thập dữ liệu, đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ 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.

5. Việc thu thập ý kiến đánh giá phải được thực hiện thường xuyên, liên tục.

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 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 mình.

4. Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại **các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; (sở, ban ngành tỉnh)**, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

5. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng **chuyên môn thuộc UBND cấp huyện**; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trực thuộc.

Điều 6. 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 cho phép theo quy định của pháp luật với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;
- b) Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;
- c) Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.

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 với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định;
- b) Điểm 1 khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định;
- c) Điểm 0 khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định.

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) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ;

b) Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ;

c) Điểm 0 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.

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) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Điểm 1 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.

c) Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức.

5. Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi Trung tâm Hành chính công 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 cấp tỉnh ban hành; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; 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.

b) Điểm 1 khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại điểm a, điểm 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 các cấp.

c) Điểm 0 khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại điểm a, điểm 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 các cấp.

6. Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 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.

b) Điểm 1 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 đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

c) Điểm 0 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.

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 với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 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;

b) Điểm 1 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;

c) Điểm 0 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. 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 với mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 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;

b) Điểm 1 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;

c) Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

9. Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 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;

b) Điểm 1 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;

c) Điểm 0 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.

Điều 7. Cách thức đánh giá và thu nhận thông tin đánh giá

1. Tổ chức, cá nhân đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức bằng các hình thức như sau:

a) Đánh giá bằng Phiếu đánh giá:

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh: Khi trả kết quả giải quyết TTHC, Công chức, viên chức tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị in Phiếu đánh giá trên phần mềm Một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị (*Phiếu số 1 ban hành kèm theo Quy định này*), hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá vào phiếu và bỏ vào hòm phiếu; theo định kỳ, Công chức, viên chức hỗ trợ, giám sát của Trung tâm căn cứ phiếu đánh giá, sử dụng mã QR Code, mã vạch hoặc mã hồ sơ trên phiếu đánh giá để nhập kết quả đánh giá lên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Quảng Trị.

Tại Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã: Khi trả kết quả giải quyết TTHC Công chức, viên chức Bộ phận một cửa in Phiếu đánh giá trên phần mềm Một cửa điện tử tỉnh Quảng Trị (*Phiếu số 1 ban hành kèm theo Quy định này*), hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá vào phiếu và bỏ vào hòm phiếu; theo định kỳ, Công chức đầu mối làm công tác kiểm soát TTHC căn cứ vào phiếu đánh giá, sử dụng mã QR Code, mã vạch hoặc mã hồ sơ trên phiếu đánh giá để nhập kết quả đánh giá lên Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Quảng Trị.

b) Đánh giá trực tuyến:

Công chức, viên chức khi trả kết quả giải quyết TTHC hướng dẫn tổ chức, cá nhân quét mã QR Code trên Phiếu đánh giá để đánh giá hoặc truy cập trực tiếp vào mục "ĐÁNH GIÁ" trên Cổng dịch vụ công trực tuyến (<https://dichvucong.quangtri.gov.vn>) sau đó nhập mã hồ sơ hoặc quét mã vạch trên Phiếu đánh giá để tiến hành đánh giá.

2. Định kỳ theo Quý và hàng năm, công chức, viên chức làm đầu mối công tác kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện đánh giá cơ quan, đơn vị mình theo các tiêu chí quy định tại Mẫu số 2 (*ban hành kèm theo Quy định này*) trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

3. Ngoài các phương thức quy định tại điểm a, điểm b Khoản 2 và Khoản 3 Điều này, các tiêu chí quy định tại Điều 6 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.

4. Các đơn vị, cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm động viên, hướng dẫn, giúp đỡ những người

thuộc nhóm yếu thế như phụ nữ, người nghèo, đồng bào các dân tộc thiểu số, người khuyết tật tham gia gửi ý kiến đánh giá, tham gia điều tra xã hội học.

Điều 8. Số lượng Phiếu đánh giá

1. Căn cứ vào tình hình thực tế tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính và cơ sở vật chất, trang thiết bị được bố trí, các cơ quan, đơn vị phát Phiếu đánh giá hoặc hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

2. Số lượng Phiếu đánh giá gửi đến tổ chức, cá nhân để đánh giá và khi thu về (*cả trực tiếp và trực tuyến*) phải đạt tỷ lệ tối thiểu như sau:

Số lượng hồ sơ TTHC	Số lượng Phiếu đánh giá thu về
Dưới 100 hồ sơ	60% số lượng Phiếu đánh giá
Từ 100 đến dưới 500 hồ sơ	40% số lượng Phiếu đánh giá
Từ 500 đến dưới 1.000	30% số lượng Phiếu đánh giá
Trên 1.000 hồ sơ	20% số lượng Phiếu đánh giá

Điều 9. Cách 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, 7 của Điều 6 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 6 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.

Điều 10. 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 6 Quy định này được sử dụng trong việc đánh giá và xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hàng năm.

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 quy định tại các Khoản 5, 6, 8, 9 của Điều 6 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 2. Tổng hợp kết quả chấm điểm.

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 6 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 phân thập phân đến một (01) chữ số.

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.

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 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, địa phương tổ chức, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính. Mức xếp loại cụ thể như sau: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; từ 12 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 11. 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 thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại cơ quan, trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính và trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của 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 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; xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

3. Kết quả đánh giá giải quyết TTHC là một trong những tiêu chí để xác định điểm chỉ số Cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan, địa phương có liên quan

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh, cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh Quảng Trị; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn:

- Đẩy mạnh việc tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân tích cực tham gia đánh giá, thể hiện mức độ hài lòng của mình trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá và thu thập ý kiến đánh giá theo quy định này.

- Bố trí máy móc, trang thiết bị phù hợp để triển khai thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Căn cứ kết quả phân loại, xếp hạng trong giải quyết thủ tục hành chính do UBND tỉnh công bố để **xếp loại thi đua – khen thưởng và xếp loại** mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị theo quy định.

- Dự toán kinh phí tổ chức thực hiện đánh giá trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của cơ quan, địa phương hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Xây dựng phần mềm đánh giá thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; xây dựng, tích hợp biểu mẫu thu thập thông tin đánh giá, tổng hợp kết quả đánh giá trên phần mềm đánh giá trực tuyến của tỉnh; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị sử dụng phần mềm đánh giá có hiệu quả.

- Đảm bảo thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC chính xác, khách quan, minh bạch; khả năng truy xuất và sử dụng dữ liệu kịp thời để phục vụ cho việc đánh giá giải quyết TTHC đạt chất lượng cao.

- Tổng hợp kết quả đánh giá; phân loại, xếp hạng của cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính báo cáo UBND tỉnh công bố theo định kỳ; đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh khen thưởng, kỷ luật (nếu có) và công khai kết quả đánh giá trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

3. Sở Nội vụ

Căn cứ kết quả phân loại, xếp hạng trong giải quyết thủ tục hành chính do UBND tỉnh công bố để xếp loại **chỉ số cải cách hành chính và xếp loại** mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

4. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Trị 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 thủ tục hành chính 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 đến cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đặc biệt là Nhân dân trên địa bàn tỉnh.

5. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

- Hợp tác với cơ quan, đơn vị chủ trì cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, khách quan để bảo đảm kết quả đánh giá được chính xác.

- Phản ánh, gửi ý kiến phản hồi về cách thức tổ chức, kết quả đánh giá để các cơ quan chức năng rút kinh nghiệm, có giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện.

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 tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Hà Sỹ Đồng

Phụ lục
BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ, TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI
QUYẾT TTHC THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 3 năm 2020
của UBND tỉnh Quảng Trị)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
BỘ PHẬN MỘT CỬA

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

MÃ VẠCH

MÃ QR CODE

Mã QR dùng để đánh giá cơ quan,
công chức trong giải quyết hồ sơ TTHC

PHIẾU LẤY Ý KIẾN NGƯỜI DÂN

Mã số hồ sơ:

STT	Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC	CHỌN Ở ĐÂY		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	<input type="checkbox"/> Ngắn hơn	<input type="checkbox"/> Bằng	<input type="checkbox"/> Dài hơn
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	<input type="checkbox"/> Ngắn hơn	<input type="checkbox"/> Bằng	<input type="checkbox"/> Dài hơn
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)	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> 1 lần	<input type="checkbox"/> Hơn 2 lần
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)	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> 1 cơ quan	<input type="checkbox"/> Hơn 2 cơ quan
5	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	<input type="checkbox"/> Tốt	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Không tốt

**TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**
(Dùng cho cán bộ đầu mối Kiểm soát TTHC của các cơ quan, đơn vị đánh giá)

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Tài liệu kiểm chứng
1	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
1.1	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; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; 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: 2 điểm			Danh mục TTHC/tổng số TTHC được công bố
1.2	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 các cấp: 1 điểm			
1.3	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 các cấp: 0 điểm			
2	Công khai các thủ tục hành chính	2		
2.1	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 điểm			- Báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo định kỳ. - Kiểm tra, theo dõi của Văn phòng UBND tỉnh
2.2	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 đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính: 1 điểm			
2.3	Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa KHÔNG được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời: 0 điểm			
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			- Báo cáo công tác kiểm soát TTHC theo định kỳ - Kiểm tra, theo dõi của Văn phòng UBND tỉnh
3.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài: 1 điểm			
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: 0 điểm			
4	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2		- Báo cáo công tác

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: 2 điểm			kiểm soát TTHC theo định kỳ. - Kiểm tra, theo dõi của Văn phòng UBND tỉnh
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: 1 điểm			
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 giải quyết quá hạn: 0 điểm			

Tổng số điểm các chỉ số: