

Số: 05 /QĐ-NHNN

Hà Nội, ngày 06 tháng 01 năm 2021

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Mẫu phiếu đánh giá và phương thức chấm điểm giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

### THÔNG ĐỌC NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC

*Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 16 tháng 6 năm 2010;*

*Căn cứ Nghị định số 16/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;*

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

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ngân hàng Nhà nước.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành Mẫu phiếu đánh giá và phương thức chấm điểm giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước.

### I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU VÀ PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ĐÁNH GIÁ

#### 1. Mục tiêu

a) Ban hành Mẫu phiếu đánh giá và phương thức chấm điểm giải quyết thủ tục hành chính đối với các công chức, đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước (sau đây gọi tắt là đơn vị) nhằm theo dõi, đánh giá khách quan, chính xác; đảm bảo tính công khai, minh bạch, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước.

b) Sử dụng kết quả đánh giá để phục vụ công tác đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, đơn vị; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính hàng năm; xem xét việc bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật công chức.

## **2. Yêu cầu**

Mẫu phiếu đánh giá giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân đánh giá trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và đánh giá thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Công dịch vụ công trực tuyến của Ngân hàng Nhà nước. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên.

### **3. Phạm vi, đối tượng đánh giá**

a) Các đơn vị có chức năng tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính thuộc Ngân hàng Nhà nước.

b) Toàn bộ công chức tham gia tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Ngân hàng Nhà nước (sau đây gọi tắt là công chức giải quyết thủ tục hành chính).

## **II. BIỂU MẪU, THANG ĐIỂM, PHƯƠNG PHÁP, THỜI GIAN VÀ PHÂN LOẠI KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

### **1. Biểu mẫu đánh giá**

a) Phiếu số 01: Mẫu phiếu đánh giá công chức giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước.

b) Phiếu số 02: Mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các đơn vị tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước.

c) Phiếu số 03: Mẫu phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là Ngân hàng Nhà nước chi nhánh).

d) Phiếu số 04: Bảng tổng hợp kết quả chấm điểm công chức giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước.

### **2. Thang điểm đánh giá**

a) Mỗi tiêu chí tối đa được 2 điểm, tùy thuộc vào kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

b) Thang điểm đánh giá được xác định cụ thể đối với từng tiêu chí tại Phiếu số 01,02,03 (kèm theo Quyết định này).

### **3. Phương pháp đánh giá**

a) Thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân thông qua các hình thức sau đây:

- Đánh giá trực tiếp: Phiếu đánh giá được gửi cho tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ trực tiếp kèm với Phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả tại Bộ phận một cửa (theo Mẫu phiếu số 10 ban hành kèm theo Quyết định 2412/QĐ-NHNN ngày 18 tháng 11 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước).

- Đánh giá trực tuyến: Thực hiện thông qua chức năng đánh giá trực tuyến trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Công Dịch vụ công trực tuyến của Ngân hàng Nhà nước (theo Mẫu phiếu số 11 ban hành kèm theo Quyết định

2412/QĐ-NHNN ngày 18 tháng 11 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước).

- Kết quả điều tra xã hội học hàng năm thực hiện theo hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

b) Công chức giải quyết thủ tục hành chính và đơn vị tự đánh giá theo các Phiếu ban hành kèm theo Quyết định này, như sau:

- Công chức giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị tự đánh giá, chấm điểm theo Phiếu số 01.

- Các đơn vị tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước tự đánh giá, chấm điểm việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo Phiếu số 02.

- Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tự đánh giá, chấm điểm việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo Phiếu số 03.

#### **4. Thời gian thực hiện đánh giá**

a) Kỳ đánh giá

- Thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân quy định tại điểm a khoản 3 Mục II Điều 1 được thực hiện thường xuyên thông qua điều tra xã hội học theo hướng dẫn của Bộ Nội Vụ và Quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

- Công chức giải quyết thủ tục hành chính và đơn vị quy định điểm b khoản 3 Mục II Điều 1 tự đánh giá theo định kỳ như sau:

(i) Kỳ đánh giá quý I, II, III: được tính đối với các hồ sơ thủ tục hành chính có thời hạn trả kết quả từ ngày 15 của tháng trước cuối kỳ trước đến hết ngày 14 của tháng cuối quý thuộc kỳ đánh giá.

(ii) Kỳ đánh giá năm: được tính đối với các hồ sơ thủ tục hành chính có thời hạn trả kết quả từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ đánh giá đến ngày 14 tháng 12 của kỳ đánh giá.

b) Thời hạn gửi Phiếu đánh giá:

- Các đơn vị tại Trụ sở chính gửi Phiếu đánh giá theo Mẫu phiếu số 02 và Bảng tổng hợp chấm điểm của các công chức giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo Mẫu phiếu số 04 về Văn phòng Ngân hàng Nhà nước kèm theo Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

- Ngân hàng Nhà nước chi nhánh gửi Phiếu đánh giá theo Mẫu phiếu số 03 về Văn phòng Ngân hàng Nhà nước kèm theo Báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính.

#### **5. Phân loại kết quả chấm điểm**

a) Mức xếp loại đối với công chức:

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ: Nếu số điểm đánh giá từ 5 trở lên;

- Hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ: Nếu số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm;

- Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ: Nếu số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

b) Mức xếp loại với đơn vị, cụ thể như sau:

- Loại xuất sắc: Đạt từ 15 điểm trở lên;
- Loại tốt: Đạt từ 12 điểm đến dưới 15 điểm;
- Loại khá: Đạt từ 9 điểm đến dưới 12 điểm;
- Loại trung bình: Đạt từ 6 đến dưới 9 điểm;
- Loại yếu: Đạt dưới 6 điểm.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Văn phòng Ngân hàng Nhà nước

a) Cập nhật, 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 thông tin 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.

b) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các đơn vị và Bộ phận Một cửa Ngân hàng Nhà nước chi nhánh thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thống nhất, hiệu quả. Hướng dẫn trực tiếp cho tổ chức, cá nhân thực hiện phiếu lấy ý kiến tại Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước.

c) Hàng quý, Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước thẩm định, tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với từng công chức; tổng hợp kết quả chấm điểm của các đơn vị tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước; báo cáo Thống đốc (qua Văn phòng Ngân hàng Nhà nước) kết quả chấm điểm đánh giá đối với công chức, đơn vị và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có).

d) Hàng năm, Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước thẩm định, tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với công chức; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các đơn vị tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước gửi Văn phòng Ngân hàng Nhà nước (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính) báo cáo kết quả chấm điểm, đánh giá đối với các công chức, đơn vị và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có).

Văn phòng Ngân hàng Nhà nước tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng đối với các đơn vị thực hiện giải quyết thủ tục hành chính; báo cáo Thống đốc kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập và đề xuất khen thưởng, xử lý vi phạm (nếu có) đồng thời gửi Vụ Tổ chức cán bộ và các đơn vị được đánh giá phân loại để tham khảo phục vụ công tác đánh giá, xếp loại công chức.

#### 2. Các đơn vị có chức năng giải quyết thủ tục hành chính tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước

a) Định kỳ hàng quý và hàng năm, gửi kết quả tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị mình theo Mẫu phiếu số 02 và Bảng tổng hợp chấm

điểm công chức giải quyết thủ tục hành chính theo Mẫu phiếu số 04 về Văn phòng Ngân hàng Nhà nước để tổng hợp, báo cáo.

b) Phối hợp với Văn phòng Ngân hàng Nhà nước tổng hợp kết quả chấm điểm định kỳ việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình.

c) Sử dụng kết quả đánh giá hàng năm để phục vụ công tác đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, đơn vị; công tác bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật công chức.

### **3. Ngân hàng Nhà nước chi nhánh**

a) Chỉ đạo Bộ phận Một cửa tại chi nhánh hướng dẫn trực tiếp cho tổ chức, cá nhân thực hiện phiếu lấy ý kiến theo Mẫu phiếu số 10 và 11 ban hành kèm theo Quyết định 2412/QĐ-NHNN ngày 18/11/2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

b) Định kỳ hàng quý, năm Bộ phận Một cửa Ngân hàng Nhà nước chi nhánh thẩm định điểm tự đánh giá theo Mẫu phiếu số 01 của các công chức giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của đơn vị mình; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá theo Phiếu số 04; báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các công chức giải quyết thủ tục hành chính và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) gửi Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh. Trường hợp, một số chỉ số chưa có đủ thông tin chấm điểm để đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

c) Định kỳ hàng quý và hàng năm, gửi kết quả tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo Mẫu phiếu số 03 về Văn phòng Ngân hàng Nhà nước để tổng hợp, báo cáo.

d) Sử dụng kết quả đánh giá hàng năm để phục vụ công tác đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức; công tác bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật công chức.

### **4. Vụ Tổ chức cán bộ**

Tham khảo kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các đơn vị để phục vụ công tác đánh giá, xếp loại công chức đối với Thủ trưởng các đơn vị trong năm đánh giá.

### **5. Cục Công nghệ thông tin**

a) Nâng cấp Hệ thống thông tin Một cửa điện tử và Công Dịch vụ công trực tuyến của Ngân hàng Nhà nước đáp ứng các yêu cầu phục vụ đánh giá, chấm điểm giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

b) Chủ trì phối hợp với Bộ phận Một cửa tại Trụ sở chính Ngân hàng Nhà nước xây dựng chức năng đánh giá trực tuyến trên Công Dịch vụ công trực tuyến của Ngân hàng Nhà nước theo các tiêu chí tại Mẫu phiếu số 11 ban hành kèm theo Quyết định 2412/QĐ-NHNN ngày 18/11/2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị Vụ, Cục thuộc Ngân hàng Nhà nước, Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /v

*Nơi nhận:*

- Như Điều 3;
- Ban lãnh đạo NHNN;
- VPCP (Cục KSTTHC);
- Lưu: VP, VP4, VP5. *llll*

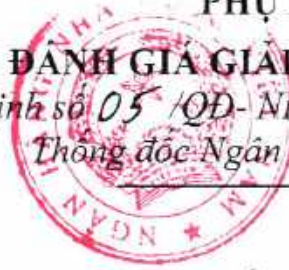
**KT. THÔNG ĐỐC,  
PHÓ THÔNG ĐỐC**



**Đào Minh Tú**

## PHỤ LỤC

**CÁC MẪU PHIẾU ĐÁNH GIÁ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
*(Kèm theo Quyết định số 05/QĐ-NHNN ngày 06 tháng 01 năm 2021 của  
 Thống đốc Ngân hàng Nhà nước)*



## PHIẾU SỐ 01

**ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC THAM GIA TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ  
 TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC ĐƠN VỊ THUỘC  
 NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

Quý....., Năm.....

Họ tên công chức:.....

Tổng số hồ sơ đã trả kết quả trong kỳ: .....

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận và có thời hạn trả kết quả trong kỳ:.....

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá thực tế		Ghi chú
			Tự đánh giá	Điểm thẩm định	
1	<b>Tổng thời gian tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b>	2			
	Ít hơn thời gian quy định	2			
	Đúng thời gian quy định	1			
	Nhiều hơn thời gian quy định	0			
2	<b>Thời gian phối hợp giải quyết thủ tục hành chính</b>	2			
	Ít hơn thời gian quy định	2			
	Đúng thời gian quy định	1			
	Nhiều hơn thời gian quy định	0			
3	<b>Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ) để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	2			
	Không phải liên hệ lần nào	2			
	Liên hệ một lần	1			

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá thực tế		Ghi chú
			Tự đánh giá	Điểm thẩm định	
	Liên hệ hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ)	0			
4	<b>Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	2			
	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	2			
	Phải liên hệ với 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức là bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	1			
	Phải liên hệ với nhiều hơn 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	0			
5	<b>Thái độ của công chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính</b>	2			
	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			
	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			



STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá thực tế		Ghi chú
			Tự đánh giá	Điểm thẩm định	
	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhùng nhieu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng)	0			
<b>TỔNG ĐIỂM</b>		<b>10</b>			

**Thẩm định của Bộ phận Một cửa**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Họ tên công chức thực hiện đánh giá**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

## HƯỚNG DẪN CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ PHIẾU SỐ 01

STT	Tên tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
1	<p>- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ</p> <p>- Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ</p>	<p>Tổng số hồ sơ tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ: là những hồ sơ có thể tiếp nhận từ kỳ trước hoặc trong kỳ nhưng có thời hạn giải quyết trong kỳ báo cáo.</p> <p>Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ: Là những hồ sơ được giải quyết trong kỳ báo cáo.</p>	<p>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</p> <p>- Thống kê của đơn vị</p>
2	<p>Tiêu chí 1: Tổng thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết trong kỳ:</p> <p>Ít hơn thời gian quy định 2 điểm, Đúng thời gian quy định 1 điểm, Nhiều hơn thời gian quy định 0 điểm.</p> <p>Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 tiêu chí 1 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 1 = [(2x0) + (3x2) + (1x1)]/6 = 1.2</p>	<p>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</p> <p>- Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc theo Quy trình ISO</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận Một cửa và Văn phòng NHNN</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
3	<p>Tiêu chí 2: Thời gian phối hợp giải quyết thủ tục hành chính</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC trong kỳ (bao gồm: hồ sơ do đơn vị thực hiện; hồ sơ TTHC do đơn vị khác thực hiện và đơn vị phải cho ý kiến góp ý): ít hơn thời gian quy định 2 điểm, đúng thời gian quy định 1 điểm, nhiều hơn thời gian quy định 0 điểm.</p> <p>Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</p>	<p>- Thống kê của các đơn vị.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN</p> <p>- Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc</p>

STT	Tên tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 tiêu chí 2 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 2 = <math>[(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1.2</math></p>	theo Quy trình ISO
4	<p>Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ (<i>trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ</i>) để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2.</p> <p>- Nếu liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính (<i>trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ</i>) để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1.</p> <p>- Nếu liên hệ hơn 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (<i>trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ</i>) thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 tiêu chí 3 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 3 = <math>[(2 \times 2) + (3 \times 1) + (0 \times 0)] / 5 = 1.4</math></p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
5	<p>Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2.</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN</p>

STT	Tên tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>- Nếu chi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ 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 tế, kết quả họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong giải trình giải quyết thủ tục hành chính) thì điểm đánh giá là 1.</p> <p>- Nếu phải liên hệ với nhiều hơn 1 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 với 1 cơ quan, đơn vị để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 1 cơ quan, đơn vị, điểm tiêu chí 4 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 4 = <math>[(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.1</math></p>	<p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
6	Tiêu chí 5: Thái độ của công chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:</p> <p>- Khi 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 và tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ ít hơn thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2.</p> <p>- Khi 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 và tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và thì điểm đánh giá là 1.</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>

STT	Tên tiêu chí/ Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>- 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 (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng) thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 tiêu chí 5 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm\ tiêu\ chí\ 5 = [(4 \times 2) + (2 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.4</math></p>	<p>- Phản ánh tại hòm thư góp ý và đường dây nóng của Ngân hàng Nhà nước</p>

## PHIẾU SỐ 02

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐỐI VỚI  
ĐƠN VỊ TẠI TRỤ SỞ CHÍNH NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC

Quý....., Năm.....

Đơn vị: .....

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

Tổng hồ sơ đã tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ:.....

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Ghi chú
<b>1</b>	<b>Tổng thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>		
	Ít hơn thời gian quy định	2		
	Đúng thời gian quy định	1		
	Nhiều hơn thời gian quy định	0		
<b>2</b>	<b>Thời gian phối hợp giải quyết thủ tục hành chính (đơn vị khác là đầu mối thực hiện)</b>	<b>2</b>		
	Ít hơn thời gian quy định	2		
	Đúng thời gian quy định	1		
	Nhiều hơn thời gian quy định	0		
<b>3</b>	<b>Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ) để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	<b>2</b>		
	Không phải liên hệ lần nào	2		
	Liên hệ một lần	1		
	Liên hệ hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ)	0		
<b>4</b>	<b>Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	<b>2</b>		
	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	2		
	Phải liên hệ với 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức	1		

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Ghi chú
	là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính			
	Phải liên hệ với nhiều hơn 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	0		
<b>5</b>	<b>Thái độ của công chức khi tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>		
	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		
	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		
	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 (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng)	0		
<b>6</b>	<b>Cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>		
	Cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết 100% hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của NHNN	2		
	Cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết từ 90% đến dưới 100% hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của NHNN	1		
	Cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết dưới 90% hồ sơ TTHC trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của NHNN	0		

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Ghi chú
7	<b>Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân</b>	2		
	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		
	Từ 90% đến dưới 100% 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		
	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài	0		
8	<b>Xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính (trừ văn bản có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành)</b>	2		
	Hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính gửi đến Văn phòng để kiểm soát chất lượng trước khi trình Thống đốc trước 30 (ba mươi) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.	2		
	Không phát sinh Quyết định công bố trong kỳ hoặc hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính gửi đến Văn phòng để kiểm soát chất lượng trước khi trình Thống đốc trước 25 (hai mươi lăm) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.	1		
	Hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính gửi đến Văn phòng để kiểm soát chất lượng trước khi trình Thống đốc sau 25 (hai mươi lăm) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.	0		



STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Ghi chú
9	<b>Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính</b>	2		
	Có kế hoạch rà soát TTHC và xây dựng phương án đơn giản hóa 100% các TTHC rà soát sớm hơn kế hoạch dự kiến	2		
	Có kế hoạch rà soát TTHC và xây dựng phương án đơn giản hóa 100% các TTHC rà soát đúng kế hoạch dự kiến	1		
	Không có kế hoạch hoặc có kế hoạch rà soát TTHC; xây dựng phương án đơn giản hóa 100% các TTHC rà soát chậm hơn kế hoạch dự kiến	0		
<b>TỔNG ĐIỂM</b>		18		

....., ngày..... tháng..... năm...

**Đơn vị đánh giá**

## HƯỚNG DẪN CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ PHIẾU 02

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ.</li> <li>- Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ</li> </ul>	<p>Tổng số hồ sơ tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ: là những hồ sơ có thể tiếp nhận từ kỳ trước hoặc trong kỳ nhưng có thời hạn giải quyết trong kỳ báo cáo.</p> <p>Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ: Là những hồ sơ được giải quyết trong kỳ báo cáo.</p>	Báo cáo kiểm soát TTHC hàng quý, hàng năm của đơn vị.
2	Tiêu chí 1: Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do cơ quan thực hiện trong kỳ: ít hơn thời gian quy định 2 điểm, đúng thời gian quy định 1 điểm, nhiều hơn thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 tiêu chí 1 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm\ tiêu\ chí\ 1 = [(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1.2</math></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</li> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> </ul>

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
3	Tiêu chí 2: Thời gian giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị khi phối hợp xử lý ( <i>đơn vị khác là đầu mối thực hiện</i> )	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC mà NHNN tham gia giải quyết cùng với các cơ quan khác hoặc đơn vị chấm điểm là đơn vị phối hợp với đơn vị khác trong quá trình giải quyết TTHC của NHNN: ít hơn thời gian quy định 2 điểm, đúng thời gian quy định 1 điểm, nhiều hơn thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ cơ quan phối hợp với cơ quan khác 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 tiêu chí 2 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm\ tiêu\ chí\ 2 = [(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1.2</math></p>	<p>- Thống kê của đơn vị</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng NHNN</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
4	Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ ( <i>trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ</i> ) để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:</p> <p>- Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2.</p> <p>- Nếu chỉ phải liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1.</p> <p>- Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ) thì điểm đánh giá là 0.</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p><i>Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 tiêu chí 3 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 3 = [(2x2) + (3x1) + (0x0)] / 5 = 1.4</p>	chức
5	Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Nếu chỉ phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ 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 giải 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) thì điểm đánh giá là 1.</li> <li>- Nếu phải liên hệ với hơn 1 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN</li> <li>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> </ul>

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 với 1 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 1 cơ quan, đơn vị, tổ chức, điểm tiêu chí 4 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm\ tiêu\ chí\ 4 = [(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.1</math></p>	
6	<p>Tiêu chí 5: Thái độ của công chức khi tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do đơn vị thực hiện trong kỳ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhùng nhieu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ TTHC sớm hơn thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhùng nhieu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 1.</li> <li>- Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhùng nhieu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa</li> <li>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> <li>- Phản ánh tại Bộ phận một cửa.</li> </ul>

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>quyền xác minh, kết luận là không đúng) thì điểm đánh giá là 0.</p> <p>Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 tiêu chí 5 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 5 = [(4x2) + (2x1) + (01x0)]/7 = 1.4</p>	
7	<p>Tiêu chí số 6: Cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do đơn vị thực hiện trong kỳ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điểm 2 khi cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết 100% các hồ sơ TTHC do đơn vị tiếp nhận trong kỳ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của NHNN thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Điểm 1 khi cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết từ 90% các hồ sơ TTHC do đơn vị tiếp nhận trong kỳ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của NHNN.</li> <li>- Điểm 0 khi cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết dưới 90% các hồ sơ TTHC do đơn vị tiếp nhận trong kỳ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của NHNN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</li> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa</li> </ul>
8	<p>Tiêu chí 7 : Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh,</p>	<p>* Chấm điểm tiêu chí 7 có ba mức điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải</li> </ul>

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	kiến nghị của tổ chức, cá nhân	<p>ánh kiến nghị kéo dài.</p> <p>+ Điểm 1 khi từ 90% đến dưới 100% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.</p> <p>+ Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.</p>	<p>quyết TTHC được tiếp nhận thông qua các phương thức:</p> <p>+ Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân.</p> <p>+ Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến</p> <p>+ Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến Bộ phận một cửa.</p> <p>+ Ý kiến của của tổ chức và người dân được phản ánh qua đường dây nóng của NHNN.</p> <p>+ Điều tra xã hội học</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng NHNN</p>
9	Tiêu chí 8: Xây dựng Quyết định công bố thủ tục	* Việc chấm điểm tiêu chí này căn cứ vào việc xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính của đơn vị trong kỳ thống kê	Căn cứ vào ngày nhận được hồ sơ

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	hành chính (trừ văn bản có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành)	<p>Điểm 2: Khi đơn vị gửi hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố đến Văn phòng để kiểm soát chất lượng trước khi trình Thống đốc chậm nhất trước 30 (ba mươi) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.</p> <p>Điểm 1: Đơn vị không phát sinh việc xây dựng Quyết định công bố trong kỳ hoặc gửi hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố đến Văn phòng để kiểm soát chất lượng trước khi trình Thống đốc chậm nhất trước 25 (hai mươi lăm) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành;</p> <p>Điểm 0: Đơn vị gửi hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố đến Văn phòng để kiểm soát chất lượng trước khi trình Thống đốc sau 25 (hai mươi lăm) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 8 = Tổng điểm số của các Quyết định công bố/Tổng Quyết định công bố</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ công bố 03 quyết định, trong đó có 01 Quyết định gửi trước 30 ngày, 01 Quyết định gửi trước 25 ngày và 01 quyết định trước 20 ngày, điểm tiêu chí 8 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 5 = <math>[(1 \times 2) + (1 \times 1) + (01 \times 0)] / 3 = 1</math></p>	thẩm định quyết định công bố các đơn vị gửi Văn phòng để thẩm định trên Hệ thống thông tin quản lý (Edoc) so với thời gian văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính đó có hiệu lực thi hành.
10	Tiêu chí 9: Rà	* Việc xây dựng tiêu chí này căn cứ vào	- Căn cứ vào



STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	soát, đánh giá thủ tục hành chính	<p>việc lập kế hoạch và thực hiện kế hoạch rà soát của các đơn vị:</p> <p>Điểm 2: Đơn vị có kế hoạch rà soát TTHC gửi Văn phòng trước ngày 15/01 hàng năm; xây dựng phương án đơn giản hóa các TTHC gửi Văn phòng sớm hơn kế hoạch dự kiến.</p> <p>Điểm 1: Đơn vị có kế hoạch rà soát TTHC gửi Văn phòng trước ngày 15/01; xây dựng phương án đơn giản hóa các TTHC gửi Văn phòng đúng kế hoạch dự kiến.</p> <p>Điểm 0: Đơn vị không xây dựng kế hoạch rà soát hoặc có kế hoạch rà soát TTHC; xây dựng phương án đơn giản hóa 100% các TTHC rà soát chậm hơn kế hoạch dự kiến.</p>	<p>ngày nhận được kế hoạch, phương án của các đơn vị gửi Văn phòng để thẩm định trên Hệ thống thông tin quản lý (Edoc).</p> <p>- Căn cứ vào hồ sơ gửi Phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính bao gồm đầy đủ các biểu mẫu đánh giá tác động và tính chi phí tuân thủ theo quy định tại Quy chế kiểm soát thủ tục hành chính.</p>

## PHIẾU SỐ 03

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA  
NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC CHI NHÁNH

Quý....., Năm.....

Đơn vị: .....

Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong  
kỳ: .....Tổng hồ sơ đã tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong  
kỳ:.....

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Ghi chú
1	<b>Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính</b>	2		
	Ít hơn thời gian quy định	2		
	Đúng thời gian quy định	1		
	Nhiều hơn thời gian quy định	0		
2	<b>Thời gian phối hợp giải quyết thủ tục hành chính (đơn vị khác là đầu mối thực hiện)</b>	2		
	Ít hơn thời gian quy định	2		
	Đúng thời gian quy định	1		
	Nhiều hơn thời gian quy định	0		
3	<b>Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ) để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	2		
	Không phải liên hệ lần nào	2		
	Liên hệ một lần	1		
	Liên hệ hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ)	0		
4	<b>Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	2		
	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ	2		

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Ghi chú
	chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính			
	Phải liên hệ với 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	1		
	Phải liên hệ với nhiều hơn 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	0		
<b>5</b>	<b>Thái độ của công chức khi tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>		
	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		
	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		
	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 (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng)	0		
<b>6</b>	<b>Cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>		
	Cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên Công dịch vụ công trực tuyến của NHNN	2		
	Cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết từ 90% đến dưới 100% hồ sơ trên Công dịch vụ công trực tuyến của NHNN	1		
	Cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết dưới 90% hồ sơ trên Công dịch vụ công trực tuyến của NHNN	0		
<b>7</b>	<b>Số lượng hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Bộ</b>	<b>2</b>		

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự đánh giá	Ghi chú
	<b>phận một cửa</b>			
	100% hồ sơ thực hiện tại Bộ phận một cửa	2		
	Dưới 100% hồ sơ thực hiện tại Bộ phận một cửa	0		
<b>8</b>	<b>Niềm yết, công khai các thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>		
	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời	2		
	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời	0		
<b>9</b>	<b>Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân</b>	<b>2</b>		
	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		
	Từ 90% đến dưới 100% 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		
	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài	0		
<b>TỔNG ĐIỂM</b>		<b>18</b>		

....., ngày..... tháng..... năm...

**Đơn vị đánh giá**

## HƯỚNG DẪN CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ PHIẾU SỐ 03

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ</li> <li>- Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ</li> </ul>	<p>Tổng số hồ sơ tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ: là những hồ sơ có thể tiếp nhận từ kỳ trước hoặc trong kỳ nhưng có thời hạn giải quyết trong kỳ báo cáo.</p> <p>Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ: Là những hồ sơ được giải quyết trong kỳ báo cáo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sổ theo dõi hồ sơ</li> </ul>
2	<p>Tiêu chí 1: Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do cơ quan thực hiện trong kỳ: ít hơn thời gian quy định 2 điểm, đúng thời gian quy định 1 điểm, nhiều hơn thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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 tiêu chí 1 được tính như sau:</p> $\text{Điểm tiêu chí 1} = [(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1,2$	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ theo Quy trình ISO</li> <li>- Kết quả đánh giá của cá nhân, tổ chức</li> <li>- Trích xuất số liệu từ phần mềm một cửa điện tử</li> </ul>
3	<p>Tiêu chí 2: Thời gian phối hợp giải quyết thủ tục hành chính (đơn vị khác là đầu mối thực hiện)</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC mà Chi nhánh tham gia giải quyết cùng với các cơ quan khác trên địa bàn hoặc Chi nhánh là đơn vị phối hợp với đơn vị khác thuộc NHNN trong quá trình giải quyết TTHC của NHNN: ít hơn thời gian quy định 2 điểm, Đúng thời gian quy định 1 điểm, Nhiều hơn thời gian quy định 0 điểm.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ</li> </ul>

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p><i>Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ cơ quan phối hợp với cơ quan khác 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 tiêu chí 2 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 2 = <math>[(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1.2</math></p>	
4	<p>Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ) để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến, điện tử)</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Nếu chỉ phải liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1.</li> <li>- Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ) thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul> <p><i>Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> </ul>

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 0 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 3 được tính như sau:  Điểm tiêu chí 3 = $[(2 \times 2) + (3 \times 1) + (0 \times 0)] / 5 = 1.4$	
5	Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:  - Nếu không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2.  - Nếu chỉ phải liên hệ với 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ 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 giải 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) thì điểm đánh giá là 1.  - Nếu tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nhiều hơn 1 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 0.  <i>Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i>  Kết quả được làm tròn phân 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	- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC  - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>liên hệ để hoàn thiện, 04 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ với 1 cơ quan, đơn vị để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 1 cơ quan, đơn vị, điểm tiêu chí 4 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 4 = <math>[(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.1</math></p>	
6	Tiêu chí 5: Thái độ của công chức khi giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do chi nhánh thực hiện trong kỳ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi 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 và giải quyết hồ sơ TTHC ít hơn thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Khi 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 và giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 1.</li> <li>- 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 (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng) thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul> <p><i>Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> </ul>



STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>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 tiêu chí 5 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 5= <math>[(4 \times 2) + (2 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.4</math></p>	
7	<p>Tiêu chí số 6: Cập nhật tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do đơn vị thực hiện trong kỳ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điểm 2 khi cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết 100% các hồ sơ TTHC do đơn vị tiếp nhận trong kỳ trên Công dịch vụ công trực tuyến của NHNN thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Điểm 1 khi cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết từ 90% đến dưới 100% các hồ sơ TTHC do đơn vị tiếp nhận trong kỳ trên Công dịch vụ công trực tuyến của NHNN.</li> <li>- Điểm 0 khi cập nhật đầy đủ và kịp thời tiến độ giải quyết dưới 90% các hồ sơ TTHC do đơn vị tiếp nhận trong kỳ trên Công dịch vụ công trực tuyến của NHNN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</li> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa</li> </ul>
8	<p>Tiêu chí 7: Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận một cửa.</p>	<p>Chấm điểm tiêu chí 7 có 2 mức điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Điểm 2 khi 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận một cửa.</li> <li>+ Điểm 0 khi dưới 100% TTHC thực hiện tại Bộ phận một cửa.</li> </ul> <p><i>(Trừ các TTHC được thực hiện tại các bộ phận riêng theo quy định)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính hàng quý của Chi nhánh.</li> </ul>
9	<p>Tiêu chí 8: Công khai các thủ tục</p>	<p>Chấm điểm tiêu chí 8 có 2 mức điểm:</p>	

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	hành chính	+ Điểm 2: Công khai các thủ tục hành chính theo đúng quy chế kiểm soát thủ tục hành chính của NHNN + Điểm 0: Công khai các thủ tục hành chính chậm so với thời gian quy định.	
10	Tiêu chí 9: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	Chấm điểm tiêu chí 9 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 từ 90% đến dưới 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.	- 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 Bộ phận một cửa + Điều tra xã hội học

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC  
VIỆT NAM  
ĐƠN VỊ

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

**BẢNG TỔNG HỢP**  
**KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM CÔNG CHỨC THAM GIA GIẢI QUYẾT**  
**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
Quý...../ Năm.....

STT	Họ và tên	Phòng/ban	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Nguyễn Văn A			
2	...			

....., ngày.....tháng.....năm.....

**Đơn vị**