

Số: 1863/QĐ-BVHTTDL

Hà Nội, ngày 23 tháng 5 năm 2019

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 của
Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

BỘ TRƯỞNG BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Căn cứ Nghị định số 79/2017/NĐ-CP ngày 17/7/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ ban hành Quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Quyết định số 3382/QĐ-BVHTTDL ngày 10/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ,

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 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

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

Giao Văn phòng Bộ có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Tổng cục và Cục thuộc Bộ thực hiện Quy định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các Tổng cục, Cục và các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- VPCP (Cục Kiểm soát TTHC);
- Lưu: VT, VP (KSTTHC), TN.18.



Ký bởi: Bộ Văn
hóa - Thể thao
và Du lịch
Email:
bovanhoathetha
odulich@chinh
phu.vn
Ngày ký:
23.05.2019
02:06:27 - 07:00

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Lê Khánh Hải

QUY ĐỊNH

Về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1863/QĐ-BVHTTDL ngày 23 tháng 5 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này hướng dẫn đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), bao gồm: Đánh giá về chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận Một cửa) của Tổng cục và Cục thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cán bộ, công chức có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC và các cơ quan, đơn vị chủ trì việc giải quyết TTHC.

2. Quy định này xác định thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc đánh giá quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Bộ phận Một cửa của Tổng cục và Cục, các tổ chức và cá nhân có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Đánh giá việc giải quyết TTHC là nhận xét, kết luận của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân có liên quan về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức và cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết TTHC.

Điều 4. Nguyên tắc đánh giá

1. Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, công khai, minh bạch, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc 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 TTHC 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.

Chương II

TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

Điều 5. Thẩm quyền đánh giá

1. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC.

2. Cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết TTHC tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan, đơn vị mình.

3. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đánh giá việc giải quyết TTHC tại các Tổng cục và Cục thuộc Bộ.

4. Tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thực hiện đánh giá việc thực hiện TTHC thông qua việc điều tra xã hội học theo nội dung, chương trình, kế hoạch của tổ chức.

Điều 6. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

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

- a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;
- b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa;
- c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ;
- d) Hệ thống camera giám sát;
- đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh bằng văn bản hoặc thư điện tử;
- e) Điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hay định kỳ;
- g) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại Khoản 1 Điều này được kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ, được công khai trên Cổng

dịch vụ công trực tuyến cấp Bộ. Văn phòng Bộ thực hiện tổng hợp, đánh giá theo các tiêu chí quy định tại các Điều 7, Điều 8 Quy định này và công khai trên Cổng dịch vụ công trực tuyến cấp Bộ.

3. Thông tin phục vụ đánh giá từ điều tra xã hội học độc lập quy định tại điểm e Khoản 1 Điều này được thực hiện thường xuyên thông qua khảo sát qua điện thoại, khảo sát trực tuyến hoặc thông qua phần mềm ứng dụng trên điện thoại di động, máy tính bảng, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép hoặc phối hợp với các cuộc điều tra xã hội học độc lập khác có một số nội dung tương tự. Văn phòng Bộ thực hiện tổng hợp, đánh giá kết quả điều tra xã hội học và công khai trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến cấp Bộ.

4. Các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ thu nhận thông tin phục vụ đánh giá có trách nhiệm hướng dẫn, giúp đỡ những người như 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 7. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết TTHC

1. Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết TTHC được thực hiện bằng phần mềm cài đặt tại Bộ phận Một cửa nhằm đánh giá tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết đã được thực hiện.

2. Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;

b) Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i Khoản 1 Điều 8 Quy định này;

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

3. Văn phòng Bộ có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm để lập báo cáo định kỳ hàng năm lên Văn phòng Chính phủ và công khai kết quả đánh giá nội bộ trên Cổng thông tin điện tử của Bộ.

Điều 8. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC

1. Việc giải quyết TTHC tại các Tổng cục và Cục được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau:

a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;

b) Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC;

c) Số lần phải liên hệ với cơ quan, đơn vị tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ TTHC;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định;

đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC;

e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các TTHC;

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

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

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

2. Việc công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 6 Quy định này.

Điều 9. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá

1. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục, bố trí ở vị trí thuận lợi, với kích thước phù hợp, để tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

2. Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của cán bộ, công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả; được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ.

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

Điều 10. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết TTHC 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;0
- 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 TTHC (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 TTHC lần nào để hoàn thiện hồ sơ;
- b) Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ;
- c) Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC 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 phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (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 nào để hoàn thiện hồ sơ TTHC;
- b) Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ TTHC. Trường hợp theo quy định của 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 TTHC thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị 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.

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 Bộ phận Một cửa của Tổng cục và Cục tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình phê duyệt, trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành;

b) Điểm 1 khi 100% TTHC 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 của Tổng cục và Cục;

c) Điểm 0 khi dưới 100% TTHC 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 của Tổng cục và Cục;

6. Chỉ số 6: Công khai các TTHC với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi TTHC 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 của pháp luật về công khai TTHC;

b) Điểm 1 khi TTHC 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 của pháp luật về công khai TTHC;

c) Điểm 0 khi TTHC 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 khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC 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 những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định của 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 những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định của pháp luật;

c) Điểm 0 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 của 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 các Tổng cục và Cục với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tối thiểu 20% TTHC 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 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 TTHC 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 11. Phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết TTHC

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

2. Việc chấm điểm các tiêu chí quy định tại các Khoản 5, 6, 8 và 9 Điều 10 Quy định này được thực hiện đối với Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết TTHC.

3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá.

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

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

c) Ngoài các phương thức quy định tại các điểm a, b Khoản 3 Điều này, các tiêu chí quy định tại Điều 10 Quy định này được thu thập thông tin để đánh giá thông qua kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 12. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết TTHC

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 và 7 Điều 10 Quy định này được sử dụng trong đánh giá cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC;

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm theo quy định tại điểm a Khoản 1 Điều này theo từng lĩnh vực và kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các Khoản 5, 6, 8 và 9 Điều 10 Quy định này được sử dụng trong đánh giá các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị này.

2. Tổng hợp kết quả chấm điểm.

a) Việc tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết TTHC (áp dụng đối với các tiêu chí theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4 và 7 Điều 10 Quy định này) được thực hiện theo công thức sau:

$$\text{Điểm số của Chỉ số thứ } i = \frac{\text{Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC tính theo chỉ số thứ } i}{\text{Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC}}$$

Trong đó, kết quả được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số;

b) Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị 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 trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 điểm trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 điểm 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, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC của Bộ. Mức xếp loại cụ thể như sau: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; từ 12 điểm đến dưới 15 điểm xếp loại

tốt; từ 9 điểm đến dưới 12 điểm xếp loại khá; từ 6 điểm đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình; dưới 6 điểm xếp loại yếu.

4. Trách nhiệm xử lý thông tin đánh giá.

a) Văn phòng Bộ (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC) 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 TTHC;

b) Hàng quý, Bộ phận Một cửa tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với từng cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận; báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) đến Văn phòng Bộ (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC). 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;

Văn phòng Bộ (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC) tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng (nếu có) đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ; báo cáo Bộ trưởng kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quý và kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC của quý trước; công khai kết quả thực hiện trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến cấp Bộ;

c) Hàng năm, Bộ phận Một cửa tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với từng cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ giải quyết thuộc thẩm quyền tiếp nhận; tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận; gửi kết quả chấm điểm đến các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận; báo cáo kết quả chấm điểm để đánh giá đối với các cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có) đến Văn phòng Bộ.

Văn phòng Bộ (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC) tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại, xếp hạng đối với các cơ quan, đơn vị thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ; báo cáo Bộ trưởng kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập và đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến cấp Bộ gửi báo cáo về Văn phòng Chính phủ.

Điều 13. 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 TTHC của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền được công khai tại cơ quan, đơn vị và trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền đánh giá giải quyết TTHC.

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 TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

1. Các Tổng cục và Cục:

a) Đẩy mạnh việc tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá, thể hiện mức độ hài lòng của mình trong giải quyết TTHC; Thủ trưởng các Tổng cục và Cục có trách nhiệm đôn đốc Bộ phận Một cửa triển khai thực hiện các nội dung của Quy định này;

b) Báo cáo kết quả đánh giá của từng Tổng cục và Cục, cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Tổng cục và Cục về Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Văn phòng Bộ) trước ngày 15 của tháng cuối quý.

2. Văn phòng Bộ:

Là đơn vị đầu mối 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 các Tổng cục, Cục và tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC. Đồng thời, báo cáo Bộ trưởng về kết quả đánh giá, đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quá trình thực hiện.

3. Trung tâm Công nghệ thông tin:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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 TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; phối hợp cung cấp thông tin phục vụ tổ chức đánh giá và công bố kịp thời kết quả đánh giá trên Cổng thông tin điện tử của Bộ, Cổng dịch vụ công trực tuyến cấp Bộ.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vấn đề cần sửa đổi, bổ sung, Thủ trưởng các Tổng cục và Cục kịp thời tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng (qua Văn phòng Bộ) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC
VÀ CƠ QUAN, ĐƠN VỊ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Dùng cho tổ chức, cá nhân)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BVHTTDL ngày /5/2019
của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)*

Số TT	Lĩnh Vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá cho từng cán bộ, công chức	Điểm đánh giá cho cơ quan, đơn vị
1	Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	2		
1.1	Tổng thời gian ngắn hơn so với quy định: 2 điểm			
1.2	Tổng thời gian bằng thời gian quy định: 1 điểm			
1.3	Tổng thời gian dài hơn so với quy định: 0 điểm			
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định	2		
2.1	Cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định: 2 điểm			
2.2	Cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định: 1 điểm			
2.3	Cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định: 0 điểm			
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2		
3.1	Không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC lần nào để hoàn thiện hồ sơ: 2 điểm			
3.2	Chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ: 1 điểm			

3.3	Phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ: 0 điểm			
4	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2		
4.1	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị nào để hoàn thiện hồ sơ TTHC: 2 điểm			
4.2	Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ TTHC. Trường hợp theo quy định của 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 TTHC thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra: 1 điểm			
4.3	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị để hoàn thiện hồ sơ TTHC: 0 điểm			
5	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
5.1	Bộ phận Một cửa của Tổng cục và Cục tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình phê duyệt, trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành: 2 điểm			
5.2	100% TTHC 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 của Tổng cục và Cục: 1 điểm			
5.3	Dưới 100% TTHC 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 của Tổng cục và Cục: 0 điểm			
6	Công khai các TTHC	2		
6.1	TTHC 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 của pháp luật về công khai TTHC: 2 điểm			

6.2	TTHC 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 của pháp luật về công khai TTHC: 1 điểm			
6.3	TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời: 0 điểm			
7	Thái độ của cán bộ, công chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC	2		
7.1	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 của pháp luật: 2 điểm			
7.2	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 của pháp luật: 1 điểm			
7.3	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 của pháp luật (<i>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</i>): 0 điểm			
8	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		
8.1	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			
8.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: 1 điểm			
8.3	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			
9	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền	2		
9.1	Tối thiểu 20% TTHC 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			
9.2	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với TTHC 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			
9.3	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15% hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc quá hạn: 0 điểm			

Ghi chú:

- Các tiêu chí 1, 2, 3, 4 và 7 được sử dụng để đánh giá cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.
- Các tiêu chí trên (Từ 1 đến 9) được sử dụng để đánh giá cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị này.

BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ**TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA TỪNG CÁN BỘ, CÔNG CHỨC****(Dùng cho Bộ phận Một cửa của Tổng cục và Cục)***(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BVHTTDL ngày /5/2019
của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)*

Số TT	Tên hồ sơ	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 7
1	Hồ sơ số 1 (mã hồ sơ)					
2	Hồ sơ số 2					
5	Hồ sơ số 3					
4	Hồ sơ số 4					
5					
	Số điểm đạt được của từng chỉ số	Tổng điểm/ số HS	Tổng điểm/ số HS	Tổng/ điểm/ số HS	Tổng điểm/ số HS	Tổng điểm/ số HS

Tổng số điểm các chỉ số:**Xếp loại cán bộ, công chức:**

Ghi chú: Cán bộ, công chức hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 điểm trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 điểm đến dưới 5 điểm; hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CỦA CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
(Dùng cho Bộ phận một cửa của Tổng cục và Cục)
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BVHTTDL ngày /5/2019
của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

Số TT	Tên hồ sơ TTHC	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 5	Chỉ số 6	Chỉ số 7	Chỉ số 8	Chỉ số 9
1	Hồ sơ số 1									
2	Hồ sơ số 2									
3	Hồ sơ số 3									
4	Hồ sơ số 4									
...	Hồ sơ số n...									
	Tổng điểm									
	Điểm trung bình các chỉ số	Tổng điểm/ hồ sơ	Tổng điểm/ hồ sơ	Tổng điểm/ hồ sơ	Tổng điểm/ hồ sơ	Tổng điểm/ hồ sơ	Tổng điểm/ hồ sơ	Tổng điểm/ hồ sơ	Tổng điểm/ hồ sơ	Tổng điểm/ hồ sơ

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

Xếp loại cơ quan, đơn vị:

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BVHTTDL ngày /5/2019
của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

Số TT	Tên cán bộ, công chức	Vị trí công tác	Điểm đánh giá	Xếp loại		
				Hoàn thành 100% nhiệm vụ	Hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ	Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ
1						
2						
3						

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

Ghi chú: Mẫu này dùng để Bộ phận Một cửa tổng hợp, đánh giá, xếp loại đối với từng cán bộ, công chức theo từng quý và năm (theo Điều 15, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ).

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ VÀ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC**
(Dùng cho Kiểm soát thủ tục hành chính)

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BVHTTDL ngày /5/2019
của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

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