

Số: 5432/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 30 tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

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

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

Căn cứ Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04/9/2020 của UBND Thành phố ban hành quy định việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, Một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Điều 2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các sở, ban, ngành Thành phố, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thực hiện Quyết định này.

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

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm soát Thủ tục hành chính, VPCP;
- Chủ tịch, các PCT UBND TP;
- VP UBND TP: CVP, PCVP UBND TP;
- Các phòng Chuyên viên, HC-TC;
- Công TTĐT UBND TP;
- Công báo, Website;
- Lưu: VT, KSTTHC (Nga).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KT CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Hồng Sơn

QUY ĐỊNH

**Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế
Một cửa, Một cửa liên thông trên địa bàn thành phố Hà Nội**
(Kèm theo Quyết định số 5432/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Ủy
ban nhân dân thành phố Hà Nội)

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 hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là TTHC) của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa) các cấp, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết 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 TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân các cấp; các sở, ban, ngành có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết TTHC tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị).

2. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được phân công trực tiếp tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch, thực hiện TTHC (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Các tổ chức chính trị xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức, cá nhân khác có liên quan đánh giá việc thực hiện TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc đánh giá

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị.

2. Việc tổ chức đánh giá được thực hiện với từng hồ sơ, thủ tục hành chính.

3. Câu hỏi khảo sát, đánh giá và phương án trả lời phải tương ứng với các tiêu chí, thang điểm được quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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; Hướng dẫn kèm theo Quyết định này và phù hợp với tình hình thực tiễn của Thành phố; đảm bảo ngắn gọn, dễ hiểu để tổ chức, cá nhân dễ thực hiện.

Phiếu đánh giá và các câu hỏi khảo sát được sắp xếp phù hợp với từng giai đoạn và cách thức nộp, nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

Phiếu đánh giá được ban hành kèm theo Phụ lục I Quyết định này.

4. Việc tổ chức đánh giá phải đảm bảo thường xuyên, hiệu quả, thống nhất, khách quan, trung thực, minh bạch, công bằng đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính từ lúc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết bằng các phương thức khác nhau;

Thực hiện việc kiểm tra, đôn đốc, theo dõi, giám sát theo các quy định hiện hành có liên quan;

Thông tin đánh giá đảm bảo được cập nhật thường xuyên và công khai trên Cổng Dịch vụ công Thành phố, Cổng Giao tiếp điện tử Thành phố và các Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

5. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin.

6. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

7. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; ưu tiên 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, viên chức.

Điều 4. Ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức khảo sát, đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Việc ứng dụng công nghệ thông tin đảm bảo liên thông với Cổng Dịch vụ công Quốc gia đồng thời kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin này với nhau và với các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành.

Đảm bảo Hệ thống tổ chức khảo sát, đánh giá phải gắn liền xây dựng Cổng Dịch vụ công Thành phố và Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố tập trung, thống nhất trên địa bàn Thành phố, đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu của Hệ thống đánh giá.

2. Khuyến khích thực hiện và sử dụng thiết bị đánh giá điện tử được kết nối với Cổng Dịch vụ công Thành phố và Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố.

Chương II

ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG THỨC, CHỈ SỐ, NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 5. Đối tượng thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Đối tượng thực hiện cho ý kiến đánh giá.

Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sau khi thực hiện cho ý kiến đánh giá việc giải quyết TTHC tại các cơ quan có thẩm quyền:

a) Cơ quan có thẩm quyền cấp trên đánh giá chất lượng việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.

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

c) Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.

d) Ủy ban nhân dân Thành phố đánh giá việc giải quyết TTHC tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã (sau đây gọi là UBND cấp huyện) trên địa bàn Thành phố.

đ) UBND cấp huyện đánh giá việc giải quyết TTHC tại các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã) trực thuộc.

2. Đối tượng được đánh giá, gồm:

a) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được phân công trực tiếp tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

b) Cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết TTHC và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC.

Điều 6. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Đánh giá của tổ chức, cá nhân:

a) Các cơ quan, đơn vị thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân thông qua: Công Dịch vụ công Thành phố; Công Thông tin điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; Hộp thư góp ý, phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân (bằng giấy hoặc điện tử), điện thoại đường dây nóng; Hệ thống camera giám sát; Phiếu đánh giá (bằng giấy hoặc thiết bị đánh giá điện tử được kết nối với Công Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố).

b) Ngoài các phương thức nêu tại điểm a Khoản 1 Điều này, các cơ quan, đơn vị có thể lựa chọn phương thức đánh giá khác phù hợp với tình hình thực tiễn của đơn vị mình. Khuyến khích sử dụng thiết bị điện tử đánh giá được kết nối với Công Dịch vụ công Thành phố, Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố.

2. Đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết TTHC được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về chất lượng giải quyết TTHC thông qua công tác 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.

4. Đánh giá của tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan khác thông qua điều tra xã hội học.

Điều 7. Các chỉ số và thang điểm 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 cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau

a) Điểm 2 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định; khi người dân, doanh nghiệp hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với cán bộ, công chức, viên chức.

b) Điểm 1 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý bằng thời hạn quy định

c) Điểm 0 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý dài hơn so với thời hạn quy định; khi người dân, doanh nghiệp không hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với cán bộ, công chức, viên chức.

3. Chỉ số 3: Số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (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;

4. Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính sau khi (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 cơ quan, đơn vị mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính 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 để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Chỉ số 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 với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi được đánh giá tốt về trang phục, tác phong thân thiện, lịch sự; và hướng dẫn người dân, tổ chức cụ thể rõ ràng, thông tin đầy đủ chính xác; và không có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

b) Điểm 1 khi được đánh giá bình thường về trang phục, tác phong và hướng dẫn, thông tin cho người dân, tổ chức; và không có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

c) Điểm 0 khi được đánh giá kém về trang phục, tác phong và hướng dẫn, thông tin cho người dân, tổ chức; hoặc có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

6. Chỉ số 6: 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 cơ quan chuyên môn sở, ban, ngành 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 thành phố ban hành; Bộ phận Một cửa quận, huyện, thị xã 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 quận, huyện, thị xã; Bộ phận Một cửa xã, phường, thị trấn 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 xã, phường, thị trấn.

b) Điểm 1 khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

c) Điểm 0 khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

7. Chỉ số 7: Cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại Bộ phận Một cửa, với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá hài lòng.

b) Điểm 1 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá bình thường.

c) Điểm 0 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá không hài lòng.

8. Chỉ số 8: Công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, 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 các hình thức 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 bằng các hình thức niêm yết theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính đạt từ 80% đến dưới 100% số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị .

c) Điểm 0 khi dưới 80% số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai bằng các hình thức niêm yết theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính hoặc không thực hiện công khai theo quy định.

9. Chỉ số 9: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính, 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.

10. Chỉ số 10: 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 hoặc 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 hoặc 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 8. Nội dung đánh giá

1. Đánh giá của tổ chức, cá nhân:

Thực hiện việc khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4, Chỉ số 5, Chỉ số 7, Chỉ số 8 và Chỉ số 10 quy định tại khoản 1,2,3,4,5,7,8 và 10 Điều 7 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này.

2. Đánh giá nội bộ:

Thực hiện đánh giá nội bộ đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 6, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 quy định tại Khoản 1,2,6,9 và 10 Điều 7 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền

Cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4, Chỉ số 8, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4, 8, 9 và 10 Điều 7 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này.

Chương III

TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. Chỉ số đánh giá, phương thức chấm điểm, cách thức tính điểm và phân loại kết quả chấm điểm đối với cán bộ, công chức, viên chức

1. Chỉ số được sử dụng trong đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức gồm các chỉ số sau: Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4 và Chỉ số 5 theo quy định tại Khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 7 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này.

2. Phương thức chấm điểm:

a) Việc đánh giá theo các chỉ số quy định tại Khoản 1 Điều này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đã được tiếp nhận. Chỉ số 5 thực hiện đánh giá cả đối với trường hợp hồ sơ bị đề nghị bổ sung, từ chối tiếp nhận.

b) Kết quả đánh giá đối với Chỉ số 2 và Chỉ số 5 được nêu tại Khoản 1 Điều này của từng hồ sơ là cơ sở để chấm điểm cho từng cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết của từng giai đoạn hồ sơ đó.

c) Kết quả đánh giá đối với Chỉ số 1, Chỉ số 3 và Chỉ số 4 được nêu tại Khoản 1 Điều này của từng hồ sơ là cơ sở để chấm điểm chung cho tất cả cán bộ, công chức, viên chức tham gia trong quy trình giải quyết của hồ sơ đó.

3. Chấm điểm đánh giá:

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các chỉ số theo quy định tại Khoản 1 Điều này từ đánh giá của tổ chức, cá nhân, đánh giá nội bộ, đánh giá của cơ quan có thẩm

quyền: được sử dụng đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Điểm của từng chỉ số được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số i đối với từng hồ sơ là trung bình cộng các điểm thu thập thông qua đánh giá từ người dân, doanh nghiệp, đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền.

Điểm số của Chỉ số i đối với tất cả hồ sơ = Tổng các điểm số của Chỉ số i đối với từng hồ sơ / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá.

c) Điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức là tổng số điểm của các chỉ số được đánh giá.

d) Chỉ số nào chưa có đủ thông tin để chấm điểm đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

4. Cách tính điểm số của cán bộ, công chức, viên chức

Giả định trong kỳ thống kê kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính có m hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá; mỗi hồ sơ có $i = 5$ chỉ số để đánh giá.

a) Điểm số của một hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ (i) được tính như sau:

Gọi:

n : là số lần đánh giá của một hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

a_1, a_2, \dots, a_n : là điểm số của mỗi lần đánh giá cho hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

b : là điểm số của hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

Thì:

$$b = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n}$$

b) Điểm số của chỉ số thứ (i) được tính như sau:

Gọi:

m : là số lượng hồ sơ được đánh giá trong kỳ

b_1, b_2, \dots, b_m : là điểm số của mỗi hồ sơ tính theo chỉ số thứ (i)

c : là điểm số của Chỉ số thứ (i)

Thì:

$$c = \frac{b_1 + b_2 + \dots + b_m}{m}$$

c) Điểm số của cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá:

Gọi:

c_1, c_2, c_3, c_4, c_5 : là điểm số của các chỉ số được đánh giá.

X : là tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá

Thì:

$$X = c_1 + c_2 + c_3 + c_4 + c_5$$

5. Mỗi chỉ số gồm một hoặc nhiều câu hỏi khảo sát với các phương án trả lời tương ứng với mức điểm của chỉ số đó. Câu hỏi khảo sát, phương án trả lời, mức điểm tương ứng và phân loại kết quả cán bộ, công chức, viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo Phụ lục I và Phụ lục II Quyết định này.

6. Phân loại kết quả chấm điểm đối với cán bộ, công chức, viên chức

Việc phân loại kết quả hoàn thành nhiệm vụ cán bộ, công chức, viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, như sau:

Xếp loại trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Hoàn thành 100% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Hoàn thành 70% đến dưới 100% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính
X	$5 \leq X$	$3,5 \leq X < 5$	$X < 3,5$

Điều 10. Chỉ số đánh giá, phương thức chấm điểm, cách thức tính điểm và phân loại kết quả chấm điểm đối với cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa

1. Chỉ số được sử dụng trong đánh giá đối với cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa gồm các chỉ số sau: Chỉ số 6, Chỉ số 7, Chỉ số 8, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 theo quy định tại Khoản 6, 7, 8, 9 và 10 Điều 7 Quy định này.

2. Phương thức chấm điểm:

Kết quả đánh giá đối với các chỉ số quy định tại Khoản 1 Điều này là cơ sở để chấm điểm cho từng cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa.

3. Chấm điểm đánh giá, phân loại kết quả:

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm của các cán bộ, công chức, viên chức trong 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức theo quy định tại Khoản 3 Điều 10 Quy định này và kết quả chấm điểm các chỉ số theo Khoản 1 Điều này từ đánh giá của tổ chức, cá nhân và đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền: được sử dụng để đánh giá cơ quan, đơn vị, tổ chức, Bộ phận Một cửa và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này.

b) Chấm điểm của từng chỉ số được đánh giá:

Điểm số của Chỉ số i đối với từng hồ sơ là trung bình cộng các điểm thu thập thông qua đánh giá từ người dân, doanh nghiệp, đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền.

Điểm số của Chỉ số i đối với tất cả hồ sơ = Tổng các điểm số của Chỉ số i đối với từng hồ sơ / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá.

c) Điểm trung bình của các cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được tính như sau:

Điểm trung bình = Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức / số lượng cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

d) Điểm của cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa là tổng các điểm: điểm trung bình của các cán bộ, công chức, viên chức trong một cơ quan, đơn vị tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính và tổng số điểm của các chỉ số được đánh giá.

đ) Chỉ số nào chưa có đủ thông tin để chấm điểm đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

4. Cách tính điểm số của cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa

Giả định trong kỳ thống kê kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính có m hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá; mỗi hồ sơ có $i = 5$ chỉ số để đánh giá; mỗi cơ quan, đơn vị có $j = 4$ chỉ số để đánh giá.

a) Điểm số của một hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ (i) được tính như sau:

Gọi:

n : là số lần đánh giá của một hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

a_1, a_2, \dots, a_n : là điểm số của mỗi lần đánh giá cho hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ

(i)

b : là điểm số của hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

Thì:

$$b = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n}$$

b) Điểm số của chỉ số thứ (i) được tính như sau:

Gọi:

m : là số lượng hồ sơ được đánh giá trong kỳ

b_1, b_2, \dots, b_m : là điểm số của mỗi hồ sơ tính theo chỉ số thứ (i)

c: là điểm số của Chỉ số thứ (i)

Thì:

$$c = \frac{b_1 + b_2 + \dots + b_m}{m}$$

c) Điểm số của cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá:

Gọi:

c_1, c_2, c_3, c_4, c_5 : là điểm số của các chỉ số được đánh giá.

x: là tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá

Thì:

$$x = c_1 + c_2 + c_3 + c_4 + c_5$$

d) Điểm số trung bình của các cán bộ, công chức trong mỗi cơ quan, đơn vị

Gọi:

o: là số lượng cán bộ, công chức có tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi cơ quan, đơn vị

x_1, x_2, \dots, x_o : là điểm số của mỗi cán bộ, công chức có tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi cơ quan, đơn vị (x_1, x_2, \dots, x_o đã được tính theo công thức ở phần trên)

y: là điểm số trung bình của cán bộ, công chức của mỗi cơ quan, đơn vị

Thì:

$$y = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_o}{o}$$

đ) Điểm số của cơ quan, đơn vị được đánh giá:

Gọi:

p: là số lần đánh giá cho chỉ số thứ (j)

d_1, d_2, \dots, d_p : là điểm số của mỗi lần đánh giá đối với cơ quan, đơn vị tính theo chỉ số thứ (j)

e: là điểm số của chỉ số thứ (j)

Thì:

$$e = \frac{d_1 + d_2 + \dots + d_p}{p}$$

Gọi:

e_1, e_2, e_3, e_4 : là điểm số của các chỉ số được đánh giá đối với cơ quan đơn vị

z: là điểm số của cơ quan, đơn vị được đánh giá

Thì:

$$z = y + e_1 + e_2 + e_3 + e_4$$

5. Mỗi chỉ số gồm một hoặc nhiều câu hỏi khảo sát với các phương án trả lời tương ứng với mức điểm của chỉ số đó. Câu hỏi khảo sát, phương án trả lời, mức điểm tương ứng và phân loại kết quả cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo Phụ lục I và Phụ lục II Quyết định này.

6. Phân loại kết quả chấm điểm

Việc phân loại kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, như sau:

Xếp loại trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Xuất sắc trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Tốt trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Khá trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Trung bình trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Yếu trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính
z	$15 \leq z$	$12 \leq z < 15$	$9 \leq z < 12$	$6 \leq z < 9$	$z < 6$

Điều 11. Số lượng Phiếu đánh giá

Số Phiếu đánh giá khi thu về của một cơ quan, đơn vị trên tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết trên quý (cả trực tiếp và trực tuyến) phải đạt tỷ lệ tối thiểu như sau:

Số lượng hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết/Quý	Số lượng Phiếu đánh giá thu về
Dưới 100 hồ sơ	Tối thiểu 60% số lượng Phiếu đánh giá
Từ 100 hồ sơ đến dưới 1.000 hồ sơ	Tối thiểu 50% số lượng Phiếu đánh giá
Trên 1.000 hồ sơ	Tối thiểu 30% số lượng Phiếu đánh giá

Điều 12. Cập nhật, tổng hợp, công khai kết quả đánh giá

1. Cập nhật thông tin đánh giá:

a) Công dịch vụ công Thành phố được thiết lập phải tự động cập nhật kết quả đánh giá nội bộ và ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân được thu nhận thông qua các phương thức: Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố; Cổng thông tin điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; thiết bị đánh giá điện tử và máy tra cứu thông tin.

b) Các cơ quan, đơn vị phải chủ động cập nhật kết quả đánh giá trên Cổng dịch vụ công Thành phố, cụ thể như sau:

Cơ quan, đơn vị cập nhật thông tin đánh giá do cơ quan, đơn vị tổ chức thu nhận thông qua các phương thức Phát phiếu khảo sát, hộp thư góp ý, phản ánh, hệ thống camera và các phương thức thu nhận thông tin khác.

Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố cập nhật kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã theo các nội dung đánh giá được quy định tại Khoản 3 Điều 8 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này; kết quả điều tra xã hội học do tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp chuyên đến.

Ủy ban nhân dân quận, huyện cập nhật thông tin đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại xã, phường, thị trấn theo các nội dung đánh giá được quy định tại Khoản 3 Điều 8 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này.

2. Công khai kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền, đánh giá nội bộ, đánh giá do tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp được tổng hợp và công khai trên Cổng thông tin điện tử Thành phố, Cổng dịch vụ công Thành phố, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, như sau:

Đối với kết quả đánh giá từ cá nhân, tổ chức và đánh giá nội bộ: thực hiện định kỳ hàng quý và hàng năm.

Đối với kết quả đánh giá của cơ quan có thẩm quyền; đánh giá của tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp: thực hiện hàng năm.

b) Các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thực hiện công khai kết quả đánh giá tại cơ quan mình và trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình theo Điểm a Khoản này.

c) Việc tổng hợp kết quả đánh giá phải thể hiện và trích xuất kết quả đánh giá nội bộ, đánh giá của tổ chức, cá nhân theo từng trường dữ liệu thu nhận được; tỷ lệ hài lòng, số lượt tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá, số lượt đánh giá nội bộ đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính, đối với từng cán bộ, công chức, viên chức, đối với từng giai đoạn giải quyết hồ sơ, từng cơ quan, đơn vị và trên địa bàn Thành phố; số lượng, tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá. Kết quả tổng hợp phải đảm bảo kịp thời, đầy đủ, chính xác phục vụ cho công tác quản lý, báo cáo, thống kê, công khai.

3. Xử lý kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá từ ý kiến của cá nhân, tổ chức và đánh giá nội bộ là cơ sở để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ

nhệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

b) Căn cứ đánh giá từ cá nhân, tổ chức, của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp thực hiện và đánh giá nội bộ, cơ quan, đơn vị rà soát, theo dõi, kịp thời khen thưởng, động viên cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt nhiệm vụ; có giải pháp chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp chưa hoàn thành nhiệm vụ, tỷ lệ đánh giá thấp.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố:

a) Chủ trì, trực tiếp tham mưu UBND Thành phố, Chủ tịch UBND Thành phố chỉ đạo, triển khai có hiệu quả Quyết định này.

b) Triển khai công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật thông tin đánh giá, tổng hợp tình hình, kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố.

c) Định kỳ hàng quý, hàng năm, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố; giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh (nếu có); 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 thủ tục hành chính của quý trước (nếu có); đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công Thành phố; gửi báo cáo năm về Văn phòng Chính phủ.

d) Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan hoàn thiện chức năng đánh giá trực tuyến và tổng hợp, công khai kết quả đánh giá TTHC trên Cổng dịch vụ công Thành phố và Hệ thống Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố; tích hợp biểu mẫu thu thập thông tin đánh giá, tổng hợp kết quả đánh giá trên Hệ thống đánh giá trực tuyến của Thành phố.

đ) Tổ chức quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng chức năng đánh giá trực tuyến và các tính năng khác đảm bảo việc tổng hợp, truy xuất và sử dụng dữ liệu kịp thời để phục vụ cho việc đánh giá giải quyết TTHC đạt chất lượng cao.

e) Hướng dẫn và tổ chức kiểm tra việc thực hiện đánh giá tại các cơ quan, đơn vị theo định kỳ hoặc đột xuất.

2. Sở Nội vụ:

Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố hướng dẫn các cơ quan, đơn vị gắn kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là một trong những tiêu chuẩn xem

xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, xác định trách nhiệm cá nhân, người đứng đầu, đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật được quy định tại Khoản 7 Điều 3 Quy định ban hành kèm theo Quyết định này; đánh giá, xếp loại Chỉ số Cải cách hành chính hàng năm của các đơn vị, đơn vị.

3. Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Chủ trì việc thực hiện xây dựng, hoàn thiện chức năng đánh giá trực tuyến và tổng hợp, công khai kết quả đánh giá TTHC trên Cổng dịch vụ công Thành phố và Hệ thống Một cửa điện tử dùng chung ba cấp của Thành phố đáp ứng yêu cầu hướng dẫn tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ và các nội dung quy định tại Quyết định này.

b) Trên cơ sở hướng dẫn của Bộ, ngành liên quan, phối hợp với Văn phòng UBND Thành phố, Sở Nội vụ hướng dẫn về tiêu chuẩn, kỹ thuật trang thiết bị công nghệ thông tin phục vụ việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan báo chí của Thành phố, Đài phát thanh và truyền hình Hà Nội thực hiện tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá sự hài lòng trong giải quyết TTHC tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

4. Sở Tài chính:

a) Phối hợp với các đơn vị được giao nhiệm vụ chủ trì xây dựng cơ chế và hướng dẫn việc đầu tư cơ sở vật chất đảm bảo việc tổ chức thực hiện đánh giá giải quyết TTHC trên địa bàn Thành phố.

b) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện nhiệm vụ theo quy định.

5. Các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã

a) Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật thông tin đánh giá, công khai kết quả đánh giá theo Quy định ban hành kèm theo Quyết định này và các Kế hoạch triển khai của Ủy ban nhân dân Thành phố.

b) Tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá; chủ động nghiên cứu, thực hiện các giải pháp để nâng cao số lượng người dân, tổ chức tham gia đánh giá trong giải quyết thủ tục hành chính.

c) Định kỳ hàng quý, hàng năm, triển khai chấm điểm đánh giá đối với từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; gửi kết quả chấm điểm đến cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận lồng ghép trong Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ.

d) Báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố) kết quả chấm điểm để đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có).

đ) Bố trí máy móc, trang thiết bị phù hợp theo hướng dẫn để thực hiện việc đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin khi thực hiện đánh giá giải quyết thủ tục hành chính.

e) 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, đơn vị hàng năm theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước

6. Các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức khác khi tổ chức điều tra xã hội học nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo đánh giá đầy đủ các chỉ số theo quy định này; định kỳ hàng năm, chuyển kết quả tổng hợp đánh giá đến Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố) để thực hiện công khai theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, quyết định./.

PHỤ LỤC I**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5432/QĐ-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

Các Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính gồm:

1. Phiếu số 1: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa – Phiếu được in ở mặt sau Phiếu tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hoặc đính kèm theo Phiếu tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC)

2. Phiếu số 2: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến – Đánh giá trên Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến sau khi tổ chức, cá nhân hoàn thành việc nộp hồ sơ trực tuyến)

3. Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa đối với trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến hoặc qua hệ thống bưu chính công ích – Phiếu được in riêng và đặt tại Bộ phận Một cửa để tổ chức, cá nhân thực hiện việc đánh giá)

4. Phiếu số 4: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khảo sát trên Cổng Dịch vụ công Thành phố)

5. Phiếu số 5: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khảo sát tại Bộ phận Một cửa bằng Phiếu đánh giá đặt tại Bộ phận hoặc qua máy tra cứu thông tin đặt Bộ phận Một cửa các đơn vị).

PHIẾU SỐ 1**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

(Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa)
Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về
TTHC tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua
việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Hướng dẫn trả lời: Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời

1. Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/Bà có thân thiện, lịch sự không?

<input type="checkbox"/> Tốt	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Kém
------------------------------	--------------------------------------	------------------------------
2. Khi hướng dẫn, giải thích hoặc khi kiểm tra thành phần hồ sơ, cán bộ có thông tin đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không?

<input type="checkbox"/> Tốt	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Kém
------------------------------	--------------------------------------	------------------------------
3. Hồ sơ Ông/Bà có được giải quyết đúng hạn không?

<input type="checkbox"/> Sớm	<input type="checkbox"/> Đúng hạn	<input type="checkbox"/> Trễ hạn
------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------
4. Số lần Ông/Bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)

<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Một lần	<input type="checkbox"/> Hơn một lần
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------
5. Ngoài Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/Bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?

<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Một cơ quan	<input type="checkbox"/> Hơn một cơ quan
--------------------------------	--------------------------------------	--
6. Cán bộ có thái độ của quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/Bà không?

<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Có
--------------------------------	-----------------------------
7. Ông/bà cho ý kiến về nội dung, hình thức công khai TTHC tại Bộ phận Một cửa?

<input type="checkbox"/> Đầy đủ, kịp thời, chính xác bằng bản giấy và có hướng dẫn khi công khai bằng hình thức điện tử.
<input type="checkbox"/> Đầy đủ, kịp thời, chính xác bằng bản giấy
<input type="checkbox"/> Chưa kịp thời, đầy đủ, chính xác
8. Ông/bà có hài lòng với trang thiết bị, điều kiện phục vụ tại Bộ phận Một cửa?

<input type="checkbox"/> Hài lòng	<input type="checkbox"/> Bình thường	<input type="checkbox"/> Không hài lòng
-----------------------------------	--------------------------------------	---

PHIẾU SỐ 2**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

(Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến)

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về TTHC tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Hướng dẫn trả lời: Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời

1. Các chỉ dẫn trên Hệ thống để Ông/Bà hoàn thành việc nộp hồ sơ có đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không?

Tốt Bình thường Kém

2. Ông/Bà nộp hồ sơ trực tuyến có thuận tiện, dễ thực hiện không?

Tốt Bình thường Kém

PHIẾU SỐ 3**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

(Khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả hồ sơ TTHC tại Bộ phận Một cửa đối với các trường hợp hồ sơ nộp trực tuyến hoặc nộp qua hệ thống bưu chính công ích)

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về TTHC tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Hướng dẫn trả lời: Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời

1. Hồ sơ Ông/Bà có được giải quyết đúng hạn không?

Sớm Đúng hạn Trễ hạn

2. Số lần Ông/Bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)

Không Một lần Hơn một lần

3. Ngoài Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/Bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?

Không Một cơ quan Hơn một cơ quan

4. Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/Bà có thân thiện, lịch sự không?

Tốt Bình thường Kém

5. Cán bộ có thái độ của quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/Bà không?

Không Có

PHIẾU SỐ 4
CƠ QUAN GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

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

PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Khảo sát trên Công Dịch vụ công Thành phố)

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về TTTC tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Hướng dẫn trả lời: Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời

1. Hồ sơ Ông/Bà có được giải quyết đúng hạn không?

Sớm Đúng hạn Trễ hạn

2. Ông/Bà có hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với Bộ phận, cán bộ đang giải quyết hồ sơ không?

Hài lòng Không hài lòng

3. Cán bộ có hành vi cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/Bà không?

Không Có

4. Số lần Ông/Bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)

Không Một lần Hơn một lần

5. Ngoài bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, Ông/Bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?

Không Một cơ quan Hơn một cơ quan

PHIẾU SỐ 5**CƠ QUAN GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ GIẢI
QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

(Khảo sát bằng Phiếu hoặc máy tra cứu thông tin đặt tại Bộ phận Một cửa)

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về TTHC tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

Hướng dẫn trả lời: Ông/Bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời

1. Ông/bà cho ý kiến về nội dung, hình thức công khai TTHC tại Bộ phận Một cửa?

Đầy đủ, kịp thời, chính xác bằng bản giấy và có hướng dẫn khi công khai bằng hình thức điện tử.

Đầy đủ, kịp thời, chính xác bằng bản giấy

Chưa kịp thời, đầy đủ, chính xác

2. Hồ sơ Ông/Bà có được giải quyết đúng hạn không?

Sớm

Đúng hạn

Trễ hạn

3. Số lần Ông/Bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)

Không

Một lần

Hơn một lần

4. Ngoài bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, Ông/Bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?

Không

Một cơ quan

Hơn một cơ quan

5. Ông/bà có hài lòng với trang thiết bị, điều kiện phục vụ tại Bộ phận Một cửa?

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

PHỤ LỤC II

ĐIỂM SỐ TƯƠNG ỨNG CỦA PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI TRONG CÂU HỎI KHẢO SÁT TẠI CÁC PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5432/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời	Điểm số tương ứng của phương án trả lời			Ghi chú
	Điểm 2	Điểm 1	Điểm 0	
Chỉ số 1¹: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật				
Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không? (Phiếu số 1, 3, 4,5)				
Sớm	X			
Đúng hạn		X		
Trễ hạn			X	
Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định				
Ông/bà có hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với bộ phận, cán bộ đang giải quyết không? (Phiếu số 4)				
Hài lòng	X			
Bình thường		X		
Không hài lòng			X	
Chỉ số 3: Số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)				
Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (Phiếu số 1,3, 4, 5)				
Không	X			

¹ Không thực hiện khảo sát tổ chức, cá nhân đối với nội dung tại Chỉ số 6 và Chỉ số 9 được quy định tại Điều 10 Quy định này. Chỉ số 6 và Chỉ số 9 được đánh giá bởi cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 5 Quy định này.

Một lần		X		
Hơn một lần			X	
Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)				
Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không? (Phiếu số 1,3, 4, 5)				
Không	X			
Một cơ quan		X		
Hơn một cơ quan			X	
Chỉ số 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				Điểm số của Chỉ số 5 là trung bình cộng điểm của các câu hỏi khảo sát đối với Chỉ số này (điểm số từ 0 điểm đến 2 điểm)
Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/bà có thân thiện, lịch sự không? (Phiếu số 1, 3)				
Tốt	X			
Bình thường		X		
Kém			X	
Khi hướng dẫn, giải thích hoặc khi kiểm tra thành phần hồ sơ, cán bộ có thông tin đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu hay không? (Phiếu số 1)				
Tốt	X			
Bình thường		X		
Kém			X	
Cán bộ có thái độ cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không?				

(Phiếu số 1, 3, 4)				
Không	X			
Có			X	
Chỉ số 7: Cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả				
Ông/bà có hài lòng với trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa (Phiếu số 1,5)				
Hài lòng	X			
Bình thường		X		
Không hài lòng			X	
Chỉ số 8: Công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa				
Ông/bà cho ý kiến về nội dung, hình thức công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa (Phiếu số 1,5)				
Kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức điện tử/ điện tử và niêm yết giấy	X			
Kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức niêm yết giấy		X		
Chưa kịp thời, chưa đầy đủ, chưa chính xác			X	
Chỉ số 10: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền				Điểm số của Chỉ số 10 là trung bình cộng điểm của các câu hỏi khảo sát đối với Chỉ số này (điểm số từ 0 điểm đến 2 điểm)
Các chỉ dẫn trên hệ thống để Ông/bà hoàn thành việc nộp hồ sơ có đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không (Phiếu số 2)				
Tốt	X			
Bình thường		X		
Kém			X	
Ông/bà nộp hồ sơ trực tuyến có cảm thấy				