

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Hà Nội, ngày 22 tháng 5 năm 2025

Số: 762 /QĐ-TTPVHCC

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả thủ tục hành chính

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/02/2025;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 63/2010/NĐ-CP ngày 8/6/2010 về kiểm soát thủ tục hành chính; số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; số 92/2017/NĐ-CP ngày 7/8/2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 63/2024/QĐ-UBND ngày 24/10/2024 của UBND Thành phố về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Căn cứ Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 10/01/2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Phòng Kiểm tra - Giám sát, Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, trả kết quả thủ tục hành chính (sau đây gọi là Bộ tiêu chí), cụ thể như sau:

1. Tiêu chí hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp;
2. Tiêu chí tiếp nhận, số hóa, luân chuyển hồ sơ thủ tục hành chính;
3. Tiêu chí về mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp;
4. Tiêu chí về cung cấp dịch vụ trực tuyến;
5. Tiêu chí đào tạo cán bộ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, kỹ năng số.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Các Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

Điều 3. Nguyên tắc đánh giá

1. Việc đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của các cơ quan, đơn vị theo Bộ tiêu chí được thực hiện thường xuyên, liên tục, trên cơ sở dữ liệu thời gian thực của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố. Kết quả đánh giá được công bố, công khai theo thời gian thực, dựa trên hệ thống dữ liệu số hóa, khách quan, không can thiệp thủ công.

2. Việc đánh giá bảo đảm tính trung thực, công khai, khách quan, nguồn thông tin có độ tin cậy và chính xác; không đánh giá những nội dung không liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Điều 4. Phương pháp và thời gian đánh giá

1. Việc đánh giá thực hiện dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.

2. Thời gian chốt số liệu đánh giá:

a) Thời gian chốt số liệu đánh giá hằng tháng: Từ ngày 01 đến ngày cuối cùng của tháng.

b) Thời gian chốt số liệu đánh giá hằng quý: Từ ngày 01 tháng đầu tiên của quý đến ngày cuối cùng của quý.

c) Thời gian chốt số liệu 06 tháng: Từ ngày 01 tháng đầu tiên đến ngày cuối cùng của tháng thứ 6.

d) Thời gian chốt số liệu đánh giá hằng năm: Từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 của năm.

Điều 5. Quy trình đánh giá

Hằng tháng, hằng quý, 06 tháng, hằng năm, Phòng Kiểm tra - Giám sát kết xuất kết quả đánh giá trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố theo thời gian thực, báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố thực hiện công bố, công khai kết quả, làm cơ sở đánh giá thi đua, khen thưởng trong việc triển khai nhiệm vụ các đơn vị.

Điều 6. Xử lý kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá được niêm yết công khai, phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá

kết quả cải cách thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị. Kết quả đánh giá là một trong những căn cứ xếp loại thi đua cuối năm.

Trên cơ sở kết quả đánh giá, xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; 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, viên chức, người lao động theo quy định tại khoản 2 Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sửa đổi, bổ sung), cơ sở đánh giá thi đua, khen thưởng.

Việc phản ánh, kiến nghị về kết quả đánh giá được tiếp nhận và xử lý bởi Phòng Kiểm tra - Giám sát.

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng

a) Xây dựng các tính năng kỹ thuật phục vụ công tác thu thập dữ liệu để theo dõi, đánh giá số liệu theo thời gian thực, báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố.

b) Phối hợp Phòng Kiểm tra - Giám sát hướng dẫn, theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện Bộ tiêu chí của các cơ quan, đơn vị.

c) Thực hiện việc công khai kết quả theo chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm.

2. Phòng Kiểm tra - Giám sát

a) Tổng hợp, kết xuất dữ liệu về kết quả thực hiện Bộ tiêu chí của các cơ quan, đơn vị, trình Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố xem xét, quyết định.

b) Chủ trì, phối hợp Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng, các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn, theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện Bộ tiêu chí của các cơ quan, đơn vị.

c) Thường xuyên cập nhật chỉ đạo của Trung ương và Thành phố về chủ trương, mục tiêu, giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp để cập nhật Bộ tiêu chí; chủ động tham mưu đảm bảo phù hợp với chỉ đạo của Trung ương và đáp ứng tình hình thực tế của Thành phố.

3. Các Phòng, Trung tâm Quản trị hệ thống và Phát triển ứng dụng, Trung tâm Chăm sóc khách hàng, Chi nhánh thuộc Trung tâm:

a) Căn cứ Quyết định này và tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị chủ động triển khai các nhiệm vụ theo Bộ tiêu chí;

b) Phối hợp kết nối kỹ thuật phục vụ công tác theo dõi, đánh giá theo số liệu

thời gian thực trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố;

Điều 8. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Giám đốc các Chi nhánh, Trưởng các Phòng, đơn vị thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 8;
- UBND Thành phố;
- Văn phòng UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, KTGS_(NTT).



Phụ lục
NHÓM TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH,
CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CỦA CÁC CƠ QUAN HƯỚNG DẪN,
TIẾP NHẬN, SỐ HÓA, TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Quyết định số 762/QĐ-TTPVHCC ngày 22 tháng 5 năm 2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)

STT	Nội dung	Phương pháp tính	Mô tả	Thang điểm	Ghi chú
I	TIÊU CHÍ HƯỚNG DẪN, HỖ TRỢ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP (20 ĐIỂM)				
1	Hướng dẫn, hỗ trợ người dân kê khai, thực hiện TTHC nhanh chóng, hiệu quả	= Tổng số phiếu đánh giá có kết quả mức độ “hài lòng” trở lên/Tổng số phiếu đánh giá *100%.	Tỷ lệ %*thang điểm	5 điểm	Kết quả đánh giá mức độ hài lòng được kết xuất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Thành phố
2	Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận thành công ngay từ lần đầu nộp hồ sơ	= Tổng số hồ sơ không cần bổ sung/Tổng số hồ sơ * 100%.	- Đạt từ 95% trở lên: điểm tối đa; - Từ 85% đến dưới 95%: 50% điểm; - Dưới 85%: 0 điểm	10 điểm	
3	Tỷ lệ hồ sơ được hướng dẫn nộp qua hình thức trực tuyến	= Tổng số hồ sơ tiếp nhận theo hình thức trực tuyến/Tổng số hồ sơ tiếp nhận * 100%	- Đạt từ 80% trở lên: điểm tối đa; - Từ 50 đến dưới 80%: 50% số điểm; - Dưới 50%: 0 điểm	5 điểm	
II	TIÊU CHÍ TIẾP NHẬN, SỐ HÓA, LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ TTHC (35 ĐIỂM)				
1	Tỷ lệ tiếp nhận và luân chuyển hồ sơ đảm bảo quy định	= Tổng số hồ sơ tiếp nhận và luân chuyển đảm bảo theo	Tỷ lệ %*thang điểm	5 điểm	

		quy định/Tổng số hồ sơ*100% Trong đó: - Thời gian tiếp nhận hồ sơ và luân chuyển hồ sơ = Thời gian tại bước luân chuyển – Thời gian tiếp nhận (tính theo giờ làm việc/hồ sơ); - Hồ sơ tiếp nhận và luân chuyển đảm bảo theo quy định: + Hồ sơ trực tuyến: Ngay sau khi tiếp nhận; + Hồ sơ bản giấy: Không quá 04 giờ làm việc hoặc theo quy định pháp luật chuyên ngành.			
2	Hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ theo nguyên tắc hướng dẫn một lần	= Tổng số hồ sơ yêu cầu bổ sung 01 lần/Tổng số hồ sơ yêu cầu bổ sung*100%. Trong đó: Tổng số hồ sơ yêu cầu bổ sung = Tổng số hồ sơ yêu cầu bổ sung 01 lần và trên 01 lần.	- Tỷ lệ %*thang điểm; - Đối với trường hợp hồ sơ không cần yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ: Đạt điểm tối đa.	5 điểm	
3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ	= Tổng số hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ (bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến)/	Tỷ lệ %*thang điểm	5 điểm	

		Tổng số hồ sơ tiếp nhận *100%			
4	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa	= Tổng số hồ sơ TTHC có sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%. Trong đó: - Tổng số hồ sơ TTHC có thành phần hồ sơ sử dụng lại thông tin giấy tờ điện tử đã được số hóa = Tổng số hồ sơ TTHC có ngày tiếp nhận trong kỳ của đơn vị có ít nhất 1 thành phần hồ sơ được đánh dấu tái sử dụng dữ liệu số hóa trong thành phần hồ sơ. - Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết = Tổng số hồ sơ có Ngày tiếp nhận trong kỳ	Tỷ lệ %* thang điểm	5 điểm	
5	Tỷ lệ hồ sơ TTHC sử dụng thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư	=Số hồ sơ có khai thác, sử dụng dữ liệu dân cư (kiểm tra API đồng bộ hồ sơ liên quan đến CSDL dân cư)/tổng số hồ sơ TTHC * 100%	Tỷ lệ%* Thang điểm	5 điểm	

6	Số lượng hồ sơ tiếp nhận trung bình trong một ngày của một chuyên viên	= Tổng số hồ sơ tiếp nhận toàn đơn vị/ (Số cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại đơn vị * Số ngày)	- Từ 48 hồ sơ trở lên: đạt điểm tối đa; - Từ 30 đến dưới 48 hồ sơ: 50% số điểm; - Dưới 30 hồ sơ: 0 điểm	5 điểm	
7	Tỷ lệ hồ sơ trả đúng hạn và trước hạn	= Số hồ sơ trả đúng hạn và trước hạn/Tổng số hồ sơ * 100%	Tỷ lệ %*thang điểm	5 điểm	
III	TIÊU CHÍ VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP (20 điểm)				
1	Tỷ lệ hồ sơ bị từ chối do không đủ điều kiện giải quyết	=Số hồ sơ bị từ chối do không đủ điều kiện/ Tổng số hồ sơ * 100%.	- Tỷ lệ $\leq 5\%$: đạt điểm tối đa; - Tỷ lệ trên 5% đến 10%: 50% số điểm; - Tỷ lệ trên 10%: 0 điểm	5 điểm	
2	Tỷ lệ chuyển và xử lý phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn	=Tổng số phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hoặc trước hạn/Tổng số phản ánh, kiến nghị tiếp nhận, xử lý* 100%	Tỷ lệ %* Thang điểm	5 điểm	
3	Phần trăm cuộc gọi của người dân được tư vấn	=Tổng số cuộc gọi của người dân được tư vấn/ Tổng số cuộc gọi của người dân *100%	Tỷ lệ %*thang điểm	5 điểm	
4	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và chuyển giải quyết TTHC	Dựa trên phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	- Khi hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và chuyển giải quyết TTHC và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện	5 điểm	Thực hiện đánh giá khi thực hiện tiếp nhận xử lý PAKN trên Hệ thống thông tin giải

			hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật: điểm tối đa; - 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: 0 điểm. + Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo: điểm tối đa.		quyết TTHC của Thành phố
IV TIÊU CHÍ VỀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN (15 ĐIỂM)					
1	Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT)	= Số TTHC cung cấp DVCTT một phần, DVCTT toàn trình/ Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết *100%. Trường hợp 01 TTHC được cung cấp cả DVCTT một phần và toàn trình thì tính cho mức DVCTT cao nhất	- Đạt theo chỉ tiêu được giao: điểm tối đa; - Đạt dưới chỉ tiêu được giao: Tỷ lệ%*thang điểm.	5 điểm	
2	Tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ	= Tổng số TTHC đang áp dụng phát sinh hồ sơ “nộp trực tuyến”/ Tổng số TTHC có hình thức “nộp trực tuyến” *100%	- Đạt theo chỉ tiêu được giao: điểm tối đa; - Đạt dưới chỉ tiêu được giao: Tỷ lệ * Thang điểm.	5 điểm	

3	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	= Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán thành công trên Hệ thống thanh toán trực tuyến/Tổng số TTHC có thông tin phí, lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính * 100%.	- Đạt từ 70% trở lên: điểm tối đa; - Dưới 70%: Tỷ lệ * Thang điểm.	5 điểm	
V	TIÊU CHÍ ĐÀO TẠO CÁN BỘ, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP, KỸ NĂNG SỐ (10 ĐIỂM)				
1	Tỷ lệ cán bộ được đào tạo về dịch vụ công trực tuyến	= Số cán bộ được đào tạo/Tổng số cán bộ *100%	- Tỷ lệ đạt $\geq 80\%$: điểm tối đa; - Tỷ lệ đạt $<80\%$: Tỷ lệ *thang điểm	5 điểm	
2	Tỷ lệ cán bộ được đào tạo nâng cao kỹ năng phục vụ người dân, doanh nghiệp	= Số cán bộ được đào tạo/Tổng số cán bộ *100%	- Tỷ lệ đạt $\geq 80\%$: điểm tối đa; - Tỷ lệ đạt $<80\%$: Tỷ lệ *thang điểm	5 điểm	

Ghi chú: Điểm số tại các chỉ tiêu được làm tròn đến chữ số thập phân thứ 2.