

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THÁI NGUYÊN**

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

Số 2119 /UBND-KSTT
V/v tổ chức đánh giá việc giải quyết
thủ tục hành chính

Thái Nguyên, ngày 05 tháng 6 năm 2019

Kính gửi:

- Các Sở, Ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã.

Thực hiện quy định về đánh giá giải quyết thủ tục hành chính tại 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 và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cụ thể như sau:

1. Các Sở, Ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và hướng dẫn tại Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

Thời gian thực hiện đánh giá: Hàng quý, năm (năm 2019 thực hiện đánh giá bắt đầu từ Quý II, thời điểm thực hiện đánh giá bắt đầu từ ngày 01/4/2019 đến hết ngày 15/12/2019).

2. Nội dung đánh giá thực hiện như sau:

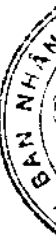
2.1. Đối tượng được đánh giá:

- *Đối tượng 1:* Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh (các cá nhân trực tiếp tham gia trong quy trình nội bộ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính).

- *Đối tượng 2:* Cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh và trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị này.

2.2. Thẩm quyền đánh giá

- Văn phòng UBND tỉnh (trực tiếp là Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) giúp Chủ tịch UBND tỉnh đánh giá mức độ hài lòng của người dân, tổ



chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các Sở, ban, ngành; UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

- Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

- Các cơ quan, đơn vị tự đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình.

- Các tổ chức chính trị - xã hội và các tổ chức khác có liên quan thực hiện đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc tổ chức điều tra xã hội học (*theo kế hoạch được cấp có thẩm quyền phê duyệt*).

2.3. Nội dung và cách thức thực hiện

a) Các chỉ số đánh giá và thang điểm đánh giá thực hiện theo quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ. Cụ thể như sau:

- Đánh giá đối tượng cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính là tổng hợp kết quả chấm điểm của 05 chỉ số (Chỉ số 1, 2, 3, 4, 7 quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

- Đánh giá đối tượng cơ quan, đơn vị tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính là tổng hợp kết quả chấm điểm đối tượng 1 của cơ quan, đơn vị và kết quả chấm điểm của 04 chỉ số (Chỉ số 5, 6, 8, 9 quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

b) Mẫu Phiếu đánh giá:

Mẫu số 1: Mẫu Phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức (đối tượng 1)

Mẫu số 2: Mẫu Phiếu đánh giá cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa (đối tượng 2)

Mẫu số 3: Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá giải quyết TTHC của từng công chức, viên chức (dùng cho Bộ phận một cửa các cấp)

Mẫu số 4: Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá của cơ quan, đơn vị (dùng cho Bộ phận một cửa các cấp)

Mẫu số 5: Mẫu xếp loại công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh (dùng cho Bộ phận một cửa các cấp)

Mẫu số 6: Mẫu xếp loại, đánh giá mức độ hài lòng của cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh (Dùng cho Kiểm soát thủ tục hành chính)

c) Phương thức chấm điểm và thu nhận thông tin đánh giá

- Phương thức chấm điểm:

+ Chấm điểm theo từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (áp dụng đối với 06 chỉ số đánh giá (chỉ số 1, 2, 3, 4, 6 và 7)).

+ Chấm điểm theo cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa (áp dụng đối với 04 chỉ số đánh giá (chỉ số 5, 6, 8 và 9)).

- Phương thức thu nhận thông tin đánh giá:

+ Đối tượng 1: Thu nhận thông tin đánh giá bằng Phiếu đánh giá, thiết bị đánh giá điện tử và chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin Một cửa điện tử (các chỉ số 1, 3, 4, 7).

+ Đối tượng 2: Thu nhận thông tin đánh giá thông qua chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin Một cửa điện tử (các chỉ số 2, 6, 8, 9).

+ Ngoài các phương thức thu nhận thông tin đánh giá trên, chỉ số 5 và các chỉ số của các đối tượng còn được thu nhận thông qua kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

+ Tại trụ sở Bộ phận Một cửa các Sở, Ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã, Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tiếp luôn đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả; 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.

d) Tổng hợp, phân loại kết quả

- Tổng hợp kết quả chấm điểm theo từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

Ví dụ: Tổng hợp kết quả giải quyết hồ sơ của công chức A

TT	Tên hồ sơ	Kết quả điểm chỉ số 1
1	Hồ sơ 1	2
2	Hồ sơ 2	1
3	Hồ sơ 3	0
4	Hồ sơ 4	1
5	Hồ sơ 5	0
Tổng số		4

Vậy điểm chỉ số 1 của công chức A là: $4/5 = 0.8$ điểm.

- Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị là tổng số điểm của các chỉ số được đánh giá.

- Phân loại kết quả chấm điểm:

+ *Đối tượng 1:*

Từ 05 điểm trở lên: Hoàn thành 100%-nhiệm vụ;

Từ 3,5 điểm đến dưới 05 điểm: Hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ;

Dưới 3,5 điểm: Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ.

Ví dụ: Kết quả đánh giá giải quyết thủ tục hành chính của công chức A

TT	Tên hồ sơ	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 7
1	Hồ sơ 1	2	2	2	2	2
2	Hồ sơ 2	1	1	1	1	1
3	Hồ sơ 3	1	1	1	1	1
4	Hồ sơ 4	0	0	0	0	0
Tổng số		4	4	4	4	4

Tổng số điểm giải quyết thủ tục hành chính của công chức A:
 $4/4+4/4+4/4+4/4+4/4+4/4 = 5$ điểm

Phân loại công chức A: Hoàn thành 100% nhiệm vụ.

+ *Đối tượng 2:* Kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng và đánh giá cơ quan, đơn vị trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Từ 15 điểm trở lên: Xuất sắc;

Từ 12 điểm đến dưới 15 điểm: Tốt;

Từ 9 điểm đến dưới 12 điểm: Khá;

Từ 6 điểm đến dưới 9 điểm: Trung bình;

Dưới 6 điểm: Yếu.

+ *Tự đánh giá:* Cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị mình.

e) Xử lý thông tin đánh giá

- Các Sở, Ban, ngành: Tổng hợp kết quả đánh giá trên cơ sở kết quả đánh giá của Bộ phận Một cửa các Sở, Ban, ngành; tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có), gửi báo cáo về Văn phòng UBND tỉnh theo quy định chế độ báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC hàng quý, hàng năm.

- Văn phòng HĐND&UBND cấp huyện: Tổng hợp kết quả đánh giá trên cơ sở kết quả đánh giá của Bộ phận Một cửa cấp huyện và Bộ phận Một cửa cấp xã; tham mưu Chủ tịch UBND cấp huyện báo cáo và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có), gửi báo cáo về Văn phòng UBND tỉnh theo quy

định chế độ báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC hàng quý, hàng năm.

- Văn phòng UBND tỉnh (*trực tiếp là Phòng Kiểm soát TTHC*): Trên cơ sở báo cáo của các Sở, Ban, ngành và UBND cấp huyện; thực hiện phân loại, xếp hạng đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính và báo cáo kết quả cho Chủ tịch UBND tỉnh.

- Đối với ngành Thanh tra (*chưa triển khai thực hiện cơ chế một cửa tại Bộ phận một cửa các cấp*), tự tổ chức thực hiện việc đánh giá trên cơ sở số lượng hồ sơ TTHC lĩnh vực thanh tra thuộc thẩm quyền giải quyết phát sinh thực tế và báo cáo kết quả về Văn phòng UBND tỉnh theo thời gian quy định.

(Lưu ý: Trường hợp 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).

3. Tổ chức thực hiện

3.1. Thủ trưởng các cơ quan, địa phương có liên quan có trách nhiệm:

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 thủ tục hành chính.

b) Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh chỉ đạo các bộ phận có liên quan tự đánh giá kết quả thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền; chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị; gửi báo cáo kết quả đến Văn phòng UBND tỉnh theo đúng thời gian quy định để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Chủ tịch UBND cấp huyện chỉ đạo UBND cấp xã và các phòng, ban có liên quan tự đánh giá kết quả thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền; chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC tại địa phương; gửi báo cáo kết quả đến Văn phòng UBND tỉnh theo đúng thời gian quy định để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

d) Thực hiện niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, địa phương và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, địa phương các thông tin phục vụ đánh giá và kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền.

3.2. Văn phòng UBND tỉnh:

a) Tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh triển khai, thẩm định và công bố kết quả đánh giá, phân loại, xếp hạng việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh; công khai kết quả thực hiện trên Cổng Dịch vụ công tỉnh; đồng thời, tích hợp ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

b) Hàng năm, tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện đánh giá, phân loại, xếp hạng việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh cho Văn phòng Chính phủ đúng thời gian quy định.

c) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ này của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh; kịp thời tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh các giải pháp khắc phục tồn tại, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện (nếu có).

3.3. Sở Nội vụ có trách nhiệm: Đưa kết quả đánh giá, phân loại việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định này thành một trong những tiêu chí đánh giá, xếp loại chỉ số Cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

3.4. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm:

a) Khẩn trương bổ sung tính năng đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, tích hợp vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh;

b) Đưa các tiêu chí theo Mẫu phiếu số 01 lên Hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến của tỉnh;

c) Công khai thông tin đánh giá trên Cổng dịch vụ công của tỉnh; hướng dẫn cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện đánh giá trực tuyến, công khai thông tin đánh giá trên trang thông tin điện tử của cơ quan, địa phương theo các tiêu chí trên (bao gồm đánh giá công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị thực hiện việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, tổ chức).

Thời gian hoàn thành: Quý II/2019.

3.5. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Thái Nguyên có trách nhiệm: Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan lồng ghép vào các chuyên mục, chuyên trang để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân, tổ chức về mục tiêu, ý nghĩa của việc tổ chức đánh giá mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; phối hợp công bố kịp thời kết quả đánh giá đến cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan nghiêm túc thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, điều chỉnh cho phù hợp.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Phòng CCHC – Sở Nội vụ;
- Trung tâm TT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT. Trang *ng*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**



Nhữ Văn Tâm

Mẫu số 1

Phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ
TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
....., ngày tháng năm

PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
Mã hồ sơ

Kính đề nghị ông/bà đánh dấu (X) vào ô chọn:

1. Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật:
 - Tổng thời gian ngắn hơn so với quy định.
 - Tổng thời gian bằng thời gian quy định.
 - Tổng thời gian dài hơn so với quy định.
2. Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến):
 - Không phải liên hệ lần nào
 - Chỉ một lần liên hệ
 - Hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi người nộp).
3. Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến):
 - Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào.
 - Liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính và thêm một 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.
 - Liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức.
4. 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:
 - 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 người này, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.
 - 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 người này, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.
 - Có hành vi, thái độ những người này, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

5. Góp ý của tổ chức, người dân:

.....
.....

Trân trọng cảm ơn!

Mẫu số 2

Phiếu đánh giá cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa

PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

STT	Chi số đánh giá	Điểm chuẩn	Chấm điểm	Ghi chú
1	Thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
a)	Tỉ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện 4 tại chỗ (tiếp nhận, xem xét, thẩm định và phê duyệt kết quả) đúng quy định tối thiểu: 20% tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh, 50% tại Bộ phận Một cửa cấp huyện và 100% tại Bộ phận Một cửa cấp xã	2		
b)	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	1		
c)	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	0		
2	Công khai các thủ tục hành chính	2		
a)	Bộ phận Một cửa công khai thủ tục hành chính chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và điện tử	2		
b)	Bộ phận Một cửa công khai thủ tục hành chính chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử	1		
c)	Bộ phận Một cửa không công khai thủ tục hành chính chính xác, đầy đủ, kịp thời	0		
3	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		
a)	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		
b)	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.	1		
c)	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.	0		

STT	Chỉ số đánh giá	Điểm chuẩn	Chấm điểm	Ghi chú
4	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2		
a)	Tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30% và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn	2		
b)	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30% và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn	1		
c)	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15% hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn	0		
	Tổng cộng			

Mẫu số 3**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ****Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá giải quyết TTHC của từng công chức, viên chức***(Dùng cho Bộ phận một cửa các cấp)*

STT	Tên hồ sơ	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 7
1	Hồ sơ số 1					
2	Hồ sơ số 2					
3	Hồ sơ số 3					
4	Hồ sơ số 4					
5						
Tổng điểm						
Điểm trung bình các chỉ số		Tổng điểm/số HS	Tổng điểm/số HS	Tổng điểm/số HS	Tổng điểm/số HS	Tổng điểm/số HS

Xếp loại công chức, viên chức:

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

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá của cơ quan, đơn vị

(dùng cho Bộ phận một cửa các cấp)

STT	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									
5	Hồ sơ số n..									
6										
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
Xếp loại cơ quan, đơn vị <i>(khai sắc, tốt, khá, trung bình, yếu)</i>										

Mẫu số 5**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ****Mẫu xếp loại công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh***(Dùng cho Bộ phận một cửa các cấp)*

STT	Tên công chức, viên chức	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

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.

Mẫu số 6

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu xếp loại đánh giá cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh

(Dùng cho Kiểm soát thủ tục hành chính)

STT	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

