

Số: 156 /KH-UBND

Xuân Lộc, ngày 17 tháng 7 năm 2019

## **KẾ HOẠCH**

### **Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện**

Nhằm theo dõi, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo 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. UBND huyện xây dựng kế hoạch đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn huyện, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:**

##### **1. Mục đích:**

- Theo dõi, đánh giá, khách quan, chính xác và công bằng việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, UBND xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

- Sử dụng kết quả đánh giá để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

##### **2. Yêu cầu:**

- Phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính bám sát các quy định 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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân tham gia đánh giá trực tiếp tại bàn viết hồ sơ trong quá trình tham gia giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính và thông qua chức năng đánh giá trực tuyến.

- Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục.

#### **II. NỘI DUNG:**

##### **1. Đối tượng thực hiện:**

Thực hiện công tác thu thập ý kiến đánh giá và tự theo dõi, đánh giá, chấm điểm việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính.

## **2. Biểu mẫu, tiêu chí, thang điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính:**

### **a) Biểu mẫu đánh giá:**

- Phiếu số 01: Có 05 tiêu chí sử dụng để đánh giá, chấm điểm cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện trong việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

- Phiếu số 02: Có 09 tiêu chí sử dụng để đánh giá, chấm điểm cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai - Chi nhánh Xuân Lộc, Chi cục Thuế, Công an huyện trong việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

- Phiếu số 03: Có 09 tiêu chí sử dụng để đánh giá, chấm điểm UBND các xã, thị trấn trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

- Phiếu số 04: Có 04 tiêu chí dùng để lấy ý kiến của tổ chức, người dân tham gia giải quyết thủ tục hành chính, được đặt tại bàn viết hồ sơ, trên bàn làm việc của công chức, viên chức Bộ phận Một cửa và phát cho tổ chức, người dân thực hiện việc đánh giá, kèm theo giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục.

- Phiếu số 05: Có 06 tiêu chí dùng để lấy ý kiến trực tuyến của tổ chức, người dân tham gia giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thông qua chức năng đánh giá trực tuyến của Cổng thông tin điện tử huyện.

### **b) Thang điểm đánh giá:**

- Điểm đánh giá tối đa cho mỗi tiêu chí là 2.

- Điểm đánh giá là 1 đối với các tiêu chí đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện thủ tục hành chính.

- Điểm đánh giá là 0 đối với các tiêu chí không đáp ứng yêu cầu theo quy định trong thực hiện thủ tục hành chính.

*(Đối với các thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai ban hành thuộc danh mục phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp huyện và cấp xã nhưng do các cơ quan, UBND các xã, thị trấn không thực hiện theo quy định thì chấm điểm đối với hồ sơ của các thủ tục hành chính này theo các tiêu chí bằng 0).*

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

## **3. Phương pháp đánh giá:**

### **a) Thu thập ý kiến đánh giá:**

Tổ chức, công dân đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính bằng hai hình thức:

- Đánh giá trực tiếp: Thực hiện bằng phiếu lấy ý kiến được đặt tại bàn viết hồ sơ, trên bàn làm việc của công chức, viên chức Bộ phận Một cửa và được phát

cho tổ chức, người dân khi nộp hồ sơ để thực hiện việc đánh giá đối với các tiêu chí tại Phiếu số 04.

- Đánh giá trực tuyến: Thực hiện thông qua chức năng đánh giá trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử huyện và trang đánh giá trực tuyến của tỉnh đối với các tiêu chí tại Phiếu số 05.

- Sau khi tổ chức, cá nhân đánh giá các tiêu chí tại Phiếu số 04 và Phiếu số 05 đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, Bộ phận Một cửa huyện sẽ tổng hợp, xác minh, làm cơ sở chấm điểm thẩm định cho từng hồ sơ theo các tiêu chí tại Phiếu số 01 và Phiếu số 02.

#### **b) Tự đánh giá:**

- Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai - Chi nhánh Xuân Lộc, Chi cục Thuế, Công an huyện:

+ Công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa huyện chính tự đánh giá và chấm điểm việc thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận theo Phiếu số 01.

+ Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai - Chi nhánh Xuân Lộc, Chi cục Thuế, Công an huyện tự chấm điểm việc thực hiện giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan mình theo Phiếu số 02.

+ Văn phòng HĐND và UBND huyện: Trên cơ sở phiếu thu thập, điểm tự đánh giá của các cá nhân, các cơ quan, Văn phòng HĐND và UBND huyện sẽ tiến hành thẩm định điểm đánh giá thông qua việc trích xuất từ phần mềm một cửa điện tử, qua công tác theo dõi, giám sát và các báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ của các cơ quan, kết quả đánh giá trực tiếp và đánh giá trực tuyến của tổ chức, người dân đến làm thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa huyện (kết quả đánh giá theo Phiếu số 04 và Phiếu số 05), các tài liệu khác có liên quan phục vụ công tác đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính tại Phiếu số 01 và Phiếu số 02.

- Đối với UBND các xã, thị trấn:

+ UBND các xã, thị trấn tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương mình theo các tiêu chí tại Phiếu số 03 kèm theo kế hoạch này.

+ Sau khi tổ chức, cá nhân đánh giá các tiêu chí tại Phiếu số 04 và Phiếu số 05 đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, UBND xã, thị trấn sẽ tổng hợp, xác minh, làm cơ sở để chấm điểm và làm tài liệu kiểm chứng cho từng hồ sơ theo các tiêu chí tại Phiếu số 03.

### **2. Thời gian thực hiện đánh giá:**

#### **a) Kỳ đánh giá:**

Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện hàng quý theo định kỳ 03 tháng/lần và hàng năm theo hệ thống biểu mẫu kèm theo Kế hoạch này:

+ Kỳ đánh giá định kỳ hàng quý được tính từ ngày 01 của tháng đầu quý đến hết ngày 15 của tháng cuối quý, số liệu thực tế 15 ngày của tháng cuối quý được cộng dồn vào quý tiếp theo.

+ Kỳ đánh giá năm được tính từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 15 tháng 12 hàng năm, số liệu thực tế 15 ngày cuối tháng 12 được cộng dồn vào quý I của kỳ báo cáo tiếp theo.

### **b) Thời hạn nhận Phiếu đánh giá:**

Các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn gửi kết quả đánh giá về Văn phòng HĐND và UBND huyện trước ngày 20 của tháng cuối quý (đối với kỳ đánh giá quý) và trước ngày 20 tháng 12 hàng năm (đối với kỳ đánh giá năm). Trường hợp thời hạn nộp phiếu đánh giá nói trên trùng vào kỳ nghỉ hàng tuần hoặc ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật thì thời hạn nhận Phiếu đánh giá định kỳ được tính vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ đó.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

### **1. Văn phòng HĐND và UBND huyện:**

- Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính một cách thống nhất, hiệu quả. Hướng dẫn trực tiếp cho tổ chức, cá nhân thực hiện phiếu lấy ý kiến tại Bộ phận Một cửa huyện.

- Tổ chức phối hợp với cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai - Chi nhánh Xuân Lộc, Chi cục Thuế, Công an huyện, UBND các xã, thị trấn thực hiện đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính định kỳ hàng quý và hàng năm.

- Tổng hợp, phân loại, xếp hạng, báo cáo Lãnh đạo UBND huyện và gửi báo cáo về Phòng Văn hóa và Thông tin công khai kết quả trên Cổng thông tin điện tử huyện.

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ và các cơ quan liên quan tổ chức công bố kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính hàng năm.

### **2. Phòng Nội vụ:**

Đưa kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thành một trong những tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện.

### **3. Phòng Văn hóa và Thông tin:**

Chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện đưa các tiêu chí theo Phiếu số 05 lên Cổng thông tin điện tử huyện; hướng dẫn UBND các xã, thị trấn theo dõi, tổng hợp ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi qua Cổng thông tin điện tử huyện.

**4. Cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai - Chi nhánh Xuân Lộc, Chi cục Thuế, Công an huyện:**

Cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Đồng Nai - Chi nhánh Xuân Lộc, Chi cục Thuế, Công an huyện phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND huyện triển khai đánh giá định kỳ việc giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan mình theo thời gian quy định.

### **5. UBND các xã, thị trấn:**

- Chỉ đạo Bộ phận Một cửa cấp xã hướng dẫn trực tiếp cho tổ chức, cá nhân thực hiện phiếu lấy ý kiến; tự triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thuộc địa bàn quản lý; tổng hợp, phân loại, xếp hạng, báo cáo UBND huyện và công khai kết quả trên trang điện tử của địa phương, tại trụ sở Bộ phận Một cửa xã, thị trấn.

- Chịu trách nhiệm trước UBND huyện về kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương. Định kỳ hàng quý và hàng năm, gửi báo cáo kết quả đánh giá về Văn phòng HĐND và UBND huyện để tổng hợp, báo cáo UBND huyện.

**\* Lưu ý:** Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính 6 tháng đầu năm 2019, gửi về Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp **trước ngày 30/7/2019**.

Trên đây là Kế hoạch của UBND huyện Xuân Lộc về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông. Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo về UBND huyện chỉ đạo xử lý./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND tỉnh Đồng Nai (báo cáo);
- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- Sở Nội vụ (báo cáo);
- Thường trực Huyện ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND huyện (báo cáo);
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị;
- UBND các xã, thị trấn;
- Đài Truyền thanh huyện;
- Lưu: VT-TH (Thanh, các khối) *ncđ*

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Huỳnh Thị Lành**

**PHIẾU SỐ 01**

**ĐÁNH GIÁ CÁ NHÂN THỰC HIỆN TIẾP NHẬN  
VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
(Ban hành theo Kế hoạch số 156/KH-UBND ngày 17/7/2019  
của UBND huyện Xuân Lộc)

**KỶ ĐÁNH GIÁ:....., Năm.....**

Họ tên công chức, viên chức được đánh giá: .....

Lĩnh vực: .....

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

Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ: .....

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá thực tế		Ghi chú
			Tự đánh giá	Điểm thẩm định	
<b>1</b>	<b>Tổng thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>			
	Trước hạn so với thời gian quy định	2			
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1			
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0			
<b>2</b>	<b>Theo dõi, đôn đốc thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>			
	Trước hạn so với thời gian quy định	2			
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1			
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0			
<b>3</b>	<b>Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	<b>2</b>			
	Không phải liên hệ lần nào	2			
	Chỉ liên hệ một lần	1			
	Phải liên hệ hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ)	0			
<b>4</b>	<b>Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	<b>2</b>			

	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	2			
	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	1			
	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	0			
<b>5</b>	<b>Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>2</b>			
	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	2			
	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	1			
	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo)	0			
<b>TỔNG ĐIỂM</b>		<b>10</b>			

**Người tự đánh giá**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

### **HƯỚNG DẪN CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CÁ NHÂN THỰC HIỆN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Lưu ý:** Đối với các thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành thuộc danh mục phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa do các cơ quan, đơn vị, tổ chức không thực hiện theo quy định thì chấm điểm đối với hồ sơ của các thủ tục hành chính này theo các tiêu chí bằng 0.

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
1	- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ  - Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ		Báo cáo kiểm soát TTHC hàng quý/năm của các đơn vị
2	Tiêu chí 1: Tổng thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả giải quyết trong kỳ: trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 1 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm tiêu chí 1 = [(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1.2</math></p>	<p>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
3	Tiêu chí 2: Theo dõi, đôn đốc thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC trong kỳ (bao gồm: hồ sơ do đơn vị thực hiện; hồ sơ TTHC do đơn vị khác thực hiện và đơn vị phải cho ý kiến góp ý): trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ đơn vị giải quyết 04 hồ sơ và phối hợp với đơn vị khác giải quyết 02 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 2 được tính như sau: <math>Điểm tiêu chí 2 = [(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1.2</math></p>	<p>- Thống kê của các đơn vị.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
4	Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2. Nếu chỉ phải liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p>



	(kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1. Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ) thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 05 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 03 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 0 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 3 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm tiêu chí 3 = [(2 \times 2) + (3 \times 1) + (0 \times 0)] / 5 = 1.4</math></p>	<p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
5	Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ (kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2. Nếu chỉ phải liên hệ 1 với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong giải trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra) thì điểm đánh giá là 1. Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 04 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 4 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm tiêu chí 4 = [(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.1</math></p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>

6	<p>Tiêu chí 5: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ trước hạn so với thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và thì điểm đánh giá là 1.</li> <li>- Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo) thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul> <p><i>Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 04 hồ sơ sớm, không có phản ánh, 02 hồ sơ đúng hạn và không có phản ánh và 01 hồ sơ có ý kiến phản ánh, điểm tiêu chí 5 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm tiêu chí 5 = [(4 \times 2) + (2 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.4</math></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</li> <li>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> <li>- Phản ánh tại hòm thư góp ý tại Bộ phận Một cửa, đường dây nóng của huyện, Tổng đài dịch vụ công tỉnh Đồng Nai 1022.</li> </ul>
7	<p>Phân loại kết quả chấm điểm</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng số điểm 5 Tiêu chí từ 05 trở lên: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính hoàn thành 100% nhiệm vụ</li> <li>- Tổng số điểm 5 Tiêu chí từ 3.5 đến dưới 05: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ.</li> <li>- Tổng số điểm 5 Tiêu chí dưới 3.5: công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ</li> </ul>	

**PHIẾU SỐ 02**  
**ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
**CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC HUYỆN, VĂN PHÒNG**  
**ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI TỈNH ĐỒNG NAI – CHI NHÁNH XUÂN LỘC, CHI**  
**CỤC THUẾ HUYỆN, CÔNG AN HUYỆN**  
*(Ban hành theo Kế hoạch số 36/KH-UBND ngày 17/7/2019*  
*của UBND huyện Xuân Lộc)*

**KỶ ĐÁNH GIÁ: ....., Năm.....**

Cơ quan, đơn vị, tổ chức: .....

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

Tổng hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ: .....

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá thực tế		Ghi chú
			Tự đánh giá	Điểm thẩm định	
1	<b>Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính</b>	2			
	Trước hạn so với thời gian quy định	2			
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1			
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0			
2	<b>Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính</b>	2			
	Trước hạn so với thời gian quy định	2			
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1			
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0			
3	<b>Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	2			
	Không phải liên hệ lần nào	2			
	Chỉ liên hệ một lần	1			
	Phải liên hệ hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ)	0			
4	<b>Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	2			

	Tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	2			
	Tổ chức, cá nhân phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ TTHC	1			
	Tổ chức, cá nhân phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	0			
<b>5</b>	<b>Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>			
	Giải quyết hồ sơ TTHC sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	2			
	Giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	1			
	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo)	0			
<b>6</b>	<b>Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa huyện</b>	<b>2</b>			
	100% TTHC tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm; và tối thiểu 50% số lượng TTHC tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận Một cửa.	2			
	100% TTHC thực hiện tại Bộ phận.	1			
	Dưới 100% TTHC thực hiện tại Bộ phận.	0			
<b>7</b>	<b>Công khai các thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>			
	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hai hình thức niêm yết và điện tử	2			
	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng một trong hai hình thức niêm yết hoặc điện tử	1			
	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời	0			
<b>8</b>	<b>Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân</b>	<b>2</b>			

	Không có phản ánh, kiến nghị hặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài	2			
	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			
	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài	0			
<b>9</b>	<b>Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền</b>	<b>2</b>			
	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			
	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			
	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			
<b>TỔNG ĐIỂM</b>		<b>18</b>			

*Lâm Đồng, ngày.....tháng.....năm.....*  
**Cơ quan, đơn vị, tổ chức đánh giá**  
*(Ký, đóng dấu, chức vụ/chức danh)*

## **HƯỚNG DẪN CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC HUYỆN**

**Lưu ý:** Đối với các thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh ban hành thuộc danh mục phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa nhưng do các cơ quan không thực hiện theo quy định thì chấm điểm đối với hồ sơ của các thủ tục hành chính này theo các tiêu chí bằng 0.

Số liệu đánh giá bao gồm hồ sơ của các thủ tục hành chính được Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai cho phép thực hiện bên ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa.

STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
1	- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ  - Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ		Báo cáo kiểm soát TTHC hàng quý, hàng năm của các cơ quan.
2	Tiêu chí 1: Tổng thời gian giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do cơ quan thực hiện trong kỳ: trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 1 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 1 = [(2x0) + (3x2) + (1x1)]/6=1.2</p>	<p>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
3	Tiêu chí 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC mà cơ quan tham gia giải quyết cùng với các cơ quan khác khác (là hồ sơ do cơ quan khác thực hiện và cơ quan phải cho ý kiến góp ý): trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p>	<p>- Thống kê của các cơ quan</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>

		<p>* Ví dụ: trong kỳ cơ quan phối hợp với cơ quan khác giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 2 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 2 = <math>[(2 \times 0) + (3 \times 2) + (1 \times 1)] / 6 = 1.2</math></p>	
4	Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2. Nếu chỉ phải liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1. Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ) thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 05 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 03 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 0 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 3 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 3 = <math>[(2 \times 2) + (3 \times 1) + (0 \times 0)] / 5 = 1.4</math></p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
5	Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2. Nếu tổ chức, cá nhân chỉ phải liên hệ 1 lần với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong giải trình</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>

		<p>giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra) thì điểm đánh giá là 1. Nếu tổ chức, cá nhân phải hơn 1 lần liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 04 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 4 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 4 = <math>[(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.1</math></p>	
6	<p>Tiêu chí 5: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi giải quyết thủ tục hành chính</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và giải quyết hồ sơ TTHC trước hạn so với thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và giải quyết hồ sơ TTHC đúng thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 1.</li> <li>- Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo) thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</li> <li>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> <li>- Phản ánh tại hộp thư góp ý tại Bộ phận Một cửa, đường dây nóng của huyện, Tổng đài dịch vụ công tỉnh Đồng Nai 1022.</li> </ul>



		<p>Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 04 hồ sơ sớm, không có phản ánh, 02 hồ sơ đúng hạn và không có phản ánh và 01 hồ sơ có ý kiến phản ánh, điểm tiêu chí 5 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 5 = [(4x2) + (2x1) + (01x0)]/7=1.4</p>	
7	Tiêu chí 6: Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	<p>Chấm điểm tiêu chí 6 có ba mức điểm:</p> <p>+ Điểm 2 khi 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa; và tối thiểu 50% số lượng TTHC được tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận.</p> <p>+ Điểm 1 khi 100% TTHC thực hiện tại Bộ phận</p> <p>+ Điểm 0 khi dưới 100% TTHC thực hiện tại Bộ phận</p> <p><i>(Trừ các TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa, TTHC thực hiện tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn ngoài Bộ phận Một cửa theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh)</i></p>	<p>- Báo cáo kiểm soát TTHC hàng Quý của các cơ quan.</p> <p>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
8	Tiêu chí 7: Công khai các thủ tục hành chính	<p>Chấm điểm tiêu chí 7 có ba mức điểm:</p> <p>+ Điểm 2 khi: trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị phải cập nhật bộ TTHC mới trang thông tin điện tử và niêm yết bộ TTHC mới tại tại Bộ phận Một cửa cấp huyện.</p> <p>+ Điểm 1 khi: trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến</p> <p>- Công thông tin điện tử huyện</p>

		<p>phải cập nhật bộ TTHC mới vào trang thông tin điện tử hoặc niêm yết bộ TTHC mới tại Bộ phận Một cửa cấp huyện.</p> <p>+ Điểm 0 khi: quá 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị cập nhật bộ TTHC mới vào trang thông tin điện tử và niêm yết bộ TTHC mới tại Bộ phận Một cửa cấp huyện.</p>	
9	<p>Tiêu chí 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân</p>	<p>Chấm điểm tiêu chí 8 có ba mức điểm:</p> <p>+ Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn theo quy định và không có phản ánh kiến nghị kéo dài</p> <p>+ Điểm 1 khi tối thiểu 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</p> <p>+ Điểm 0 khi có tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn chỉ đạt dưới 90% hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.</p>	<p>- Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC được tiếp nhận thông qua các phương thức:</p> <p>+ Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân</p> <p>+ Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến</p> <p>+ Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh, đến Bộ phận Một cửa trên giấy hoặc điện tử.</p> <p>+ Ý kiến của của tổ chức và người dân được phản ánh qua đường dây nóng của huyện, Tổng đài dịch vụ công tỉnh Đồng Nai 1022.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p>
10	<p>Tiêu chí 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến</p>	<p>Chấm điểm tiêu chí 9 có ba mức điểm:</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Phòng</p>

	<p>của cơ quan có thẩm quyền</p>	<p>+ 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 hồ sơ của các dịch vụ công 3, 4 đạt tối thiểu 30% và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn</p> <p>+ Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với TTHC đáp ứng yêu cầu; tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ của các dịch vụ công 3, 4, nếu tỷ lệ này đạt từ 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn</p> <p>+ Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ của các dịch vụ trực tuyến 3, 4 đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.</p> <p>* Ví dụ: Bộ TTHC của đơn vị A có 100 thủ tục, trong đó có 20 thủ tục mức 3 và 5 thủ tục mức 4. Trong kỳ báo cáo, 5 thủ tục mức 4 không phát sinh hồ sơ; 20 thủ tục mức 3 phát sinh 40 hồ sơ trong đó: 10 hồ sơ trực tuyến và 30 hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa. Tất cả hồ sơ trực tuyến đều được giải quyết đúng hạn</p> <p>+ Tỷ lệ dịch vụ công 3, 4 của đơn vị A: <math>25% &gt; 20%</math></p> <p>+ Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của 3 đơn vị A là: <math>10/40 * 100% = 25% &lt; 30%</math></p> <p>Điểm tiêu chí 4 của đơn vị A là 1 điểm</p>	<p>Văn hóa và Thông tin</p> <p>- Báo cáo kiểm soát TTHC hàng Quý của các cơ quan.</p> <p>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</p>
11	<p>Phân loại kết quả chấm điểm</p>	<p>- Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc.</p> <p>- Đạt từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt.</p> <p>- Đạt từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá.</p> <p>- Đạt từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình.</p> <p>- Đạt dưới 6 điểm xếp loại yếu.</p>	

### PHIẾU SỐ 03

**ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CẤP XÃ**  
(Ban hành theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /7/2019  
của UBND huyện Xuân Lộc)

**KỶ ĐÁNH GIÁ: ....., Năm.....**

Cơ quan, đơn vị, tổ chức: .....

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

Tổng hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ:.....

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Ghi chú
1	<b>Tổng thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b>	2		
	Trước hạn so với thời gian quy định	2		
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1		
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0		
2	<b>Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính</b>	2		
	Trước hạn so với thời gian quy định	2		
	Đúng hạn so với thời gian quy định	1		
	Trễ hạn so với thời gian quy định	0		
3	<b>Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	2		
	Không phải liên hệ lần nào	2		
	Chỉ liên hệ một lần	1		
	Phải liên hệ hơn một lần (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ)	0		
4	<b>Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</b>	2		
	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	2		
	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	1		

	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính	0		
<b>5</b>	<b>Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.</b>	<b>2</b>		
	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	2		
	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật	1		
	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ TH phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo)	0		
<b>6</b>	<b>Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận một cửa cấp xã</b>	<b>2</b>		
	100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã; 100% TTHC được tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.	2		
	100% TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa cấp xã.	1		
	Dưới 100% TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa cấp xã.	0		
<b>7</b>	<b>Công khai các thủ tục hành chính</b>	<b>2</b>		
	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hai hình thức niêm yết và điện tử	2		
	Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng một trong hai hình thức niêm yết hoặc điện tử	1		
	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời	0		
<b>8</b>	<b>Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân</b>	<b>2</b>		
	Không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài	2		
	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		
	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài	0		
<b>9</b>	<b>Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền</b>	<b>2</b>		

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		
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		
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		
<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>18</b>		

*Lâm Đồng, ngày..... tháng..... năm...*  
**Cơ quan, đơn vị, tổ chức đánh giá**  
*(Ký, đóng dấu, chức vụ/chức danh)*

### **HƯỚNG DẪN CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CẤP XÃ**

**Lưu ý:** Đối với các thủ tục hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai ban hành thuộc danh mục phải thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã nhưng không thực hiện theo quy định thì chấm điểm đối với hồ sơ của các thủ tục hành chính này theo các tiêu chí bằng 0.

**Số liệu báo cáo bao gồm số liệu của các cơ quan cấp xã.**

Số liệu báo cáo bao gồm số liệu của các cơ quan cấp xã.  STT	Tên tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
--	----------------------------------	----------------	---------------------

1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ.</li> <li>- Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ</li> </ul>		Báo cáo kiểm soát TTHC hàng quý, hàng năm của cơ quan.
2	Tiêu chí 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do cơ quan thực hiện trong kỳ: trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 1 được tính như sau:</p> <p><i>Điểm tiêu chí 1 = [(2x0) + (3x2) + (1x1)]/6 = 1.2</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số liệu trích xuất từ phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</li> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra Bộ phận Một cửa cấp xã</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> </ul>
3	Tiêu chí 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC mà cơ quan tham gia giải quyết cùng với các đơn vị khác (là hồ sơ do cơ quan khác thực hiện và cơ quan phải cho ý kiến góp ý); trước hạn so với thời gian quy định 2 điểm, đúng hạn so với thời gian quy định 1 điểm, trễ hạn so với thời gian quy định 0 điểm.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ cơ quan phối hợp với cơ quan khác giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 2 được tính như sau:</p> <p><i>Điểm tiêu chí 2 = [(2x0) + (3x2) + (1x1)]/6 = 1.2</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số liệu trích xuất từ phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến</li> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> </ul>
4	Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do Bộ phận</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra</li> </ul>

	<p>phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</p>	<p>Một cửa cấp xã thực hiện: Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2. Nếu chỉ phải liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1. Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ) thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 05 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 03 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 0 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 3 được tính như sau:</p> <p><math>Điểm tiêu chí 3 = [(2 \times 2) + (3 \times 1) + (0 \times 0)] / 5 = 1.4</math></p>	<p>của Bộ phận Một cửa cấp xã</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
5	<p>Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến)</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do Bộ phận Một cửa cấp xã thực hiện: Nếu không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2. Nếu chỉ phải liên hệ 1 với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận một cửa để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong giải trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra) thì điểm đánh giá là 1. Nếu phải hơn 1 lần liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 0.</p> <p><i>Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận Một cửa cấp xã</p> <p>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>



		<p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 04 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 4 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 4 = <math>[(2 \times 2) + (4 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.1</math></p>	
6	<p>Tiêu chí 5: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.</p>	<p>* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC do cơ quan thực hiện trong kỳ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2.</li> <li>- Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 1.</li> <li>- Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo) thì điểm đánh giá là 0.</li> </ul> <p><i>Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.</i></p> <p>Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.</p> <p>* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 04 hồ sơ sớm, không có phản ánh, 02 hồ sơ đúng hạn và không có phản ánh và 01 hồ sơ có ý kiến phản ánh, điểm tiêu chí 5 được tính như sau:</p> <p>Điểm tiêu chí 5 = <math>[(4 \times 2) + (2 \times 1) + (01 \times 0)] / 7 = 1.4</math></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận Một cửa cấp xã</li> <li>- Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC</li> <li>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</li> <li>- Phản ánh tại hòm thư góp ý tại Bộ phận Một cửa, đường dây nóng, Tổng đài dịch vụ công tỉnh Đồng Nai 1022.</li> </ul>

7	Tiêu chí 6: Tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại bộ phận một cửa cấp xã	<p>Chấm điểm tiêu chí 6 có ba mức điểm:</p> <p>+ Điểm 2 khi 100% TTHC được tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa cấp xã; 100% TTHC được tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp xã.</p> <p>+ Điểm 1 khi 100% TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa cấp xã</p> <p>+ Điểm 0 khi dưới 100% TTHC thực hiện tại Bộ Một cửa cấp xã</p> <p>(Trừ các TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa cấp xã theo Quyết định của Chủ tịch UBND tỉnh)</p>	<p>- Báo cáo kiểm soát TTHC</p> <p>- Số liệu trích xuất từ phần mềm một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận Một cửa cấp xã</p> <p>- Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức</p>
8	Tiêu chí 7: Công khai các thủ tục hành chính	<p>Chấm điểm tiêu chí 7 có ba mức điểm:</p> <p>+ Điểm 2 khi: trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị phải cập nhật bộ TTHC mới vào trang thông tin điện tử của đơn vị và niêm yết bộ TTHC mới tại Bộ phận Một cửa cấp xã.</p> <p>+ Điểm 1 khi: trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị phải cập nhật bộ TTHC mới hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến, trang thông tin điện tử của đơn vị hoặc niêm yết bộ TTHC mới tại Bộ phận Một cửa cấp xã.</p> <p>+ Điểm 0 khi: quá 05 ngày làm việc kể từ ngày Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành quyết định công bố Bộ TTHC, đơn vị cập nhật bộ TTHC mới hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến, trang thông tin điện tử của đơn vị và niêm yết bộ TTHC mới tại Bộ phận Một cửa cấp xã.</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng HĐND và UBND huyện</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận Một cửa cấp xã</p> <p>- Hệ thống một cửa và dịch vụ công trực tuyến</p> <p>- Trang thông tin điện tử của đơn vị</p>
9	Tiêu chí 8 : Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	<p>Chấm điểm tiêu chí 8 có ba mức điểm:</p> <p>+ Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn</p>	<p>- Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC được</p>

		<p>theo quy định và không có phản ánh kiến nghị kéo dài</p> <p>+ Điểm 1 khi tối thiểu 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</p> <p>+ Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.</p>	<p>tiếp nhận thông qua các phương thức:</p> <p>+ Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân</p> <p>+ Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến</p> <p>+ Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh đến Bộ phận Một cửa bằng giấy hoặc điện tử.</p> <p>+ Ý kiến của của tổ chức và người dân được phản ánh qua đường dây nóng, Tổng đài dịch vụ công tỉnh Đồng Nai 1022.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận Một cửa cấp xã</p>
10	Tiêu chí 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	<p>Chấm điểm tiêu chí 9 có ba mức điểm:</p> <p>+ Điểm 2 khi tối thiểu 20% TTHC cấp xã đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ hồ sơ trực tuyến trong tổng hồ sơ của các dịch vụ công 3, 4 đạt tối thiểu 30% và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn</p> <p>+ Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với TTHC đáp ứng yêu</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Phòng Văn hóa và Thông tin</p> <p>- Báo cáo kiểm soát TTHC</p>

		<p>câu; tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ của các dịch vụ công 3, 4, nếu tỷ lệ này đạt từ 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn</p> <p>+ Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ của các dịch vụ trực tuyến 3, 4 đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.</p> <p>* Ví dụ: Bộ TTHC của đơn vị A có 100 thủ tục, trong đó có 16 thủ tục mức 3 cấp huyện, 04 thủ tục mức 3 cấp xã và 05 thủ tục mức 4 cấp huyện. Trong kỳ báo cáo, 5 thủ tục mức 4 không phát sinh hồ sơ; 20 thủ tục mức 3 phát sinh 40 hồ sơ trong đó: 10 hồ sơ trực tuyến và 30 hồ sơ nộp trực tiếp tại Bộ phận một cửa. Tất cả hồ sơ trực tuyến đều được giải quyết đúng hạn</p> <p>+ Tỷ lệ dịch vụ công 3, 4 của đơn vị A: 25% &gt; 20%</p> <p>+ Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến của 3 đơn vị A là: <math>10/40 * 100\% = 25\% &lt; 30\%</math></p> <p>Điểm tiêu chí 4 của đơn vị A là 1 điểm</p>	<p>- Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.</p>
11	Phân loại kết quả chấm điểm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc.</li> <li>- Đạt từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt.</li> <li>- Đạt từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá.</li> <li>- Đạt từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình.</li> <li>- Đạt dưới 6 điểm xếp loại yếu.</li> </ul>	

## PHIẾU SỐ 04

LẤY Ý KIẾN CỦA TỔ CHỨC, NGƯỜI DÂN VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
(Ban hành theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /7/2019  
của UBND huyện Xuân Lộc)

Mã số hồ sơ: .....

**Ghi chú: Đánh dấu (X) vào ô thích hợp**

### 1. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính:

- Trước hạn so với thời gian quy định
- Đúng hạn so với thời gian quy định
- Trễ hạn so với thời gian quy định

### 2. Số lần quý vị phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến):

- Không phải liên hệ lần nào
- Chỉ liên hệ một lần
- Phải liên hệ hơn một lần

### 3. Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ (kể cả theo hình thức trực tuyến):

- Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào
- Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức
- Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức

### 4. Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC:

- Không có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật

Có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật

**5. Góp ý của tổ chức, cá nhân:**

.....  
.....  
.....  
.....

**PHIẾU SỐ 05**

**LẤY Ý KIẾN TRỰC TUYẾN TỔ CHỨC, NGƯỜI DÂN VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

*(Ban hành theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày /7/2019 của UBND huyện Xuân Lộc)*

Mã số hồ sơ: .....

**Ghi chú: Đánh dấu (X) vào ô thích hợp**

**1. Thời gian giải quyết thủ tục hành chính:**

- Trước hạn so với thời gian quy định
- Đúng hạn so với thời gian quy định
- Trễ hạn so với thời gian quy định

**2. Số lần quý vị phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến):**

- Không phải liên hệ lần nào    Chỉ liên hệ một lần    Phải liên hệ hơn một lần

**3. Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ (kể cả theo hình thức trực tuyến):**

- Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào
- Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức
- Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức

**4. Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả TTHC:**

Không có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật

- Có hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật

**5. Công khai các thủ tục hành chính**

- Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hai hình thức niêm yết và điện tử
- Công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng một trong hai hình thức niêm yết hoặc điện tử
- Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời

**6. Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân**

- Phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn
- Phản ánh, kiến nghị kéo dài không được xử lý

**7. Góp ý của tổ chức, cá nhân:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....