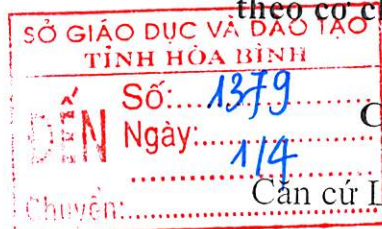


Số: 650 /QĐ-UBND

Hòa Bình, ngày 29 tháng 3 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Hòa Bình**



CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÒA BÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh Hòa Bình tại Tờ trình số 1806/TTr-VPUBND ngày 29/3/2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Hòa Bình.

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

Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thực hiện quy định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC-VPCP;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh VP, các Phó CVP/UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Bưu điện tỉnh; Công ty Điện lực Hòa Bình;
- Công an tỉnh Hòa Bình;
- Lưu: VT, KSTT (Ng.50b).

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



Bùi Văn Cửu

QUY ĐỊNH

**Về tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,
một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Hòa Bình**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 650/QĐ-UBND ngày 29/ 3 /2019
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này hướng dẫn đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), bao gồm: đánh giá về chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC của Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả (*Bộ phận Một cửa*) giải quyết TTHC các cấp trên địa bàn tỉnh, công chức, viên chức có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC và các cơ quan, đơn vị chủ trì việc giải quyết TTHC.

2. Quy định này xác định thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong đánh giá quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Hòa Bình.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Bộ phận Một cửa các cấp (*cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã*), các tổ chức và cá nhân có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Hòa Bình.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

Điều 4. Nguyên tắc đánh giá

1. Đảm bảo tính đại diện, khoa học, chính xác, khách quan, công khai, minh bạch và dân chủ trong việc đánh giá, thu thập dữ liệu, đánh giá và công bố kết quả.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC làm thước đo để tổ chức việc đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

4. Không được can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả đánh giá.

Chương II **TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ**

Điều 5. Thẩm quyền đánh giá

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

2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa.

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

4. Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá việc giải quyết TTHC tại Sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố.

5. Ủy ban nhân dân huyện, thành phố đánh giá việc giải quyết TTHC tại các phòng, ban chuyên môn và Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trực thuộc.

Điều 6. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

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

- a) Phiếu đánh giá thường xuyên và định kỳ;
- b) Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa;
- c) Chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tỉnh (*cổng dịch vụ công của tỉnh*);
- d) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh bằng văn bản, điện thoại hoặc thư điện tử;
- e) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại Khoản 1 Quy định này được công khai trên Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 7. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết TTHC

1. Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết TTHC được thực hiện qua hình thức đánh giá trực tiếp quá trình thực hiện, kết quả giải quyết trên phần mềm và phiếu điều tra theo mẫu.

2. Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

- a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;
- b) Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận theo các nội dung quy định tại Mẫu 1 (*Phiếu đánh giá giải quyết TTHC*) của kèm theo Quy định này.
- c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

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

1. Việc giải quyết TTHC tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung sau:

- a) Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;
- b) Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC;
- c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ TTHC;
- d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định;
- đ) Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC;
- e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các TTHC;
- g) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;
- h) Tiên độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;
- i) Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

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

Điều 9. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá

1. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục; bố trí thực hiện tại địa điểm thuận lợi, hình thức tổ chức phù hợp, tạo điều kiện tốt nhất cho các tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

2. Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả; việc đánh giá qua phiếu được thực hiện sau khi tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết TTHC.

3. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp công khai trên Cổng dịch vụ công của tỉnh để các tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến.

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

1. Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;

- b) Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;
 - c) Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.
2. Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau:
- a) Điểm 2 khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định;
 - b) Điểm 1 khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định;
 - c) Điểm 0 khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định.
3. Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:
- a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC lần nào để hoàn thiện hồ sơ;
 - b) Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ;
 - c) Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ TTHC để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ.
4. Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:
- a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ TTHC;
 - b) Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ TTHC. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết TTHC, 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.
 - c) Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức.
5. Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp với các mức điểm cụ thể như sau:
- a) Điểm 2 khi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC thường xuyên phát sinh theo danh mục TTHC do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng TTHC thường xuyên phát sinh của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả đối với 100% TTHC thường xuyên phát sinh của cấp xã.

b) Điểm 1 khi 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (*trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP*).

c) Điểm 0 khi dưới 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (*trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP*).

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

a) Điểm 2 khi TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai TTHC.

b) Điểm 1 khi TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai TTHC.

c) Điểm 0 khi TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.

7. Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật;

b) Điểm 1 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật;

c) Điểm 0 khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này.

8. Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài;

b) Điểm 1 khi tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài;

c) Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

9. Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tối thiểu 20% TTHC đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ

sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn;

b) Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với TTHC đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn;

c) Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

Điều 11. Phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết TTHC

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

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

3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

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

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

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

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

1. Sử dụng kết quả chấm điểm

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các tiêu chí theo quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4, 7 của Điều 10 Quy định này được sử dụng trong đánh giá cán bộ, công chức, việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

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

2. Tổng hợp kết quả chấm điểm

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

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC

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

b) Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức là tổng số điểm của các chỉ số đánh giá đối với từng đối tượng theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Phân loại kết quả chấm điểm

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 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;

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết TTHC. Mức xếp loại cụ thể như sau: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt; từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá; từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình; dưới 6 điểm xếp loại yếu.

Điều 13. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền đánh giá giải quyết TTHC.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, địa phương có liên quan

1. Các Sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã:

a) Đẩy mạnh việc tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá, thể hiện mức độ hài lòng của mình trong giải quyết TTHC; UBND cấp huyện có trách nhiệm đôn đốc UBND cấp xã trên địa bàn mình triển khai thực hiện các nội dung của Quy định này.

b) Báo cáo kết quả đánh giá đối với từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC

thuộc thẩm quyền của cơ quan, địa phương về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) trước ngày 10 của tháng cuối quý.

2. Văn phòng UBND tỉnh là đơn vị đầu mối cập nhật, tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá thông qua Phiếu đánh giá, kết quả đánh giá trên chức năng đánh giá trực tuyến tại Hệ thống một cửa điện tử, thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa cấp tỉnh và tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết TTHC. Đồng thời, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả đánh giá, đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quá trình thực hiện.

3. Sở Tài chính:

Tham mưu UBND tỉnh trong việc cân đối, bố trí kinh phí tổ chức đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Hòa Bình; hướng dẫn các cơ quan, địa phương lập dự toán, quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định hiện hành.

Cùng thời điểm lập dự toán hàng năm, trên cơ sở dự toán do các cơ quan, địa phương lập và căn cứ khả năng ngân sách, Sở Tài chính có trách nhiệm tổng hợp trình cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

4. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Hòa Bình 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 và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc tổ chức đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; phối hợp cung cấp thông tin phục vụ tổ chức đánh giá và công bố kịp thời kết quả đánh giá trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề cần sửa đổi, bổ sung, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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



Bùi Văn Cửu

Mẫu phiếu đánh giá cán bộ, công chức và cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC*(Dùng cho tổ chức, cá nhân)**(Ban hành kèm theo Quyết định số: 650/QĐ-UBND ngày 23 tháng 3 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

Số TT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá cho từng công chức, viên chức	Điểm đánh giá cho cơ quan, đơn vị
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	2		
1,1	Tổng thời gian ngắn hơn so với quy định: 2 điểm			
1,2	Tổng thời gian bằng thời gian quy định: 1 điểm			
1,3	Tổng thời gian dài hơn so với quy định: 0 điểm			
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định	2		
2,1	Cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định: 2 điểm			
2,2	Cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định: 1 điểm			
2,3	cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định: 0 điểm			
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2		
3,1	Không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ: 2 điểm			
3,2	Chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ: 1 điểm			
3,3	Phải hơn một 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: 0 điểm			
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả hình thức trực tuyến)	2		
4,1	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: 2 điểm			
4,2	Phải liên hệ với 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: 1 điểm			
4,3	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức: 0 điểm			
5	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
5,1	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC thường xuyên phát sinh theo danh mục TTHC do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng TTHC thường xuyên phát sinh của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả đối với 100% TTHC thường xuyên phát sinh của cấp xã			
5,2	100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP)			
5,3	Dưới 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP)			

6	Công khai các thủ tục hành chính	2		
6,1	TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính: 2 điểm			
6,2	TTHC thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính: 1 điểm			
6,3	Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.			
7	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	2		
7,1	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật: 2 điểm			
7,2	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật: 1 điểm			
7,3	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (<i>Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này</i>): 0 điểm			
8	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		
8,1	Kkkhông có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài: 2 điểm			
8,2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: 1 điểm			
8,3	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài: 0 điểm			
9	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2		
9,1	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 hạn2 điểm			
9,2	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 điểm			
9,3	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc quá hạn: 0 điểm			

Ghi chú:

□ Các tiêu chí 1, 2, 3, 4 và 7 được sử dụng để đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính

-Các tiêu chí trên (Từ 1 đến 9) được sử dụng để đánh giá cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức

BỘ PHẬN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ*Mẫu số 2***Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá giải quyết TTHC của từng công chức, viên chức**
(Dùng cho Bộ phận Một cửa các cấp)*(Ban hành kèm theo Quyết định số 650/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

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

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

Ghi chú: 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.

Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá của cơ quan, đơn vị
(Dùng cho Bộ phận một cửa cấp cấp)

(Ban hành kèm theo Quyết định số 650/QĐ-UBND ngày 29 tháng 3 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)

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

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

Xếp loại cơ quan, đơn vị:

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu số 4

Mẫu đánh giá, xếp loại công chức, viên chức

(Ban hành kèm theo Quyết định số **650/QĐ-UBND** ngày **29** tháng 3 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)

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

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

Ghi chú: Mẫu này dùng để Bộ phận Một cửa tổng hợp, đánh giá, xếp loại đối với từng công chức, viên chức theo từng quý và năm (theo điều 15, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu số 5

Mâu đánh giá, xếp loại cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức

(Dùng cho Kiểm soát thủ tục hành chính)

(Ban hành kèm theo Quyết định số **650/QĐ-UBND** ngày **29** tháng 3 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh)

[illegible]