ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 800 /QĐ-UBND	*Tây Ninh, ngày 04 tháng 4 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 Tây Ninh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

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

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ Về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Quyết định số 46/2018/QĐ-UBND ngày 27 tháng 12 năm 2018 của UBND tỉnh Tây Ninh Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh Tây Ninh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh Tây Ninh,

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 Tây Ninh.

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

Giao Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh Tây Ninh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Tây Ninh, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các 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;
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐVP; HCC;
- Lưu: VT, VP Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh.

60

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Ngọc

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH

Tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 800/QĐ-UBND ngày 04 tháng 4 năm 2019 của UBND tỉnh Tây Ninh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này hướng dẫn đánh giá chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

2. Quy định này xác định thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Bộ phận Một cửa (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã), cán bộ, công chức, viên chức có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

Điều 4. Nguyên tắc đánh giá

1. Đảm bảo tính khoa học, chính xác, khách quan, 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 thủ tục hành chính làm thước đo để tổ chức việc đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, phối hợp 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
QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

Điều 5. Thẩm quyền đánh giá

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

2. 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.

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

4. Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại sở, ban ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Tây Ninh.

5. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Tây Ninh đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tại các phòng, ban, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

Điều 6. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính được tiếp nhận thông qua các hình 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;

d) Hệ thống camera giám sát;

đ) Ý kiến của tổ chức, cá nhân gửi đến hộp thư góp ý, phản ánh trên giấy hoặc điện tử;

e) Các hình thức hợp pháp khác.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại Khoản 1 Điều này được kết nối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, được công khai trên Cổng Dịch vụ công tỉnh.

Điều 7. Đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện bằng phần mềm cài đặt tại Bộ phận Một cửa nhằm đánh giá tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết đã được thực hiện.

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) kèm theo Quy định này.

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

Điều 8. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

c) Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính;

e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

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) Tiến 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 ở vị trí thuận lợi, với kích thước phù hợp để 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;

được 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.

3. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng thông tin điện tử của tỉnh, của cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá trực tuyến; đồng thời, tích hợp ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

Điều 10. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

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

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

b) Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;

c) Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.

2. Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của 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 thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ;

b) Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ;

c) Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, 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 thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết thủ

tục hành chính, thì số lượng 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, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi Trung tâm Hành chính công tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã.

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

c) Điểm 0 khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại điểm a, điểm 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.

6. Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

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

b) Điểm 1 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai 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.

c) Điểm 0 khi thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính 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 nhũng nhiễu, 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 nhũng nhiễu, 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 nhũng nhiễu, 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% 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;

b) Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; 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. Cánh thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

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 thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính.

3. Cách 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 điểm a, điểm 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 thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Điều 12. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

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 việc đánh giá và xác định mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa hàng năm.

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm theo quy định tại điểm a, Khoản 1 Điều 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 thủ tục hành chính và xác định trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này, đồng thời lồng ghép kết quả đánh giá giải quyết TTHC vào điểm chỉ số CCHC hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Tổng hợp kết quả chấm điểm

a) Việc tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính (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 thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính

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 thủ tục hành chính, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm 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, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính. 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 thủ tục hành chính 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 giải quyết thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; 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 thủ tục hành chính.

UBND cấp huyện có trách nhiệm đôn đốc UBND cấp xã trên địa bàn quản lý triển khai thực hiện.

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 thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan, địa phương về UBND tỉnh (qua Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh) trước ngày 05 của tháng cuối quý.

2. Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND tỉnh là đơn vị đầu mối cập nhật, tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá. 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 cân đối, bố trí kinh phí tổ chức đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tây Ninh; hướng dẫn các cơ quan, địa phương lập dự toán, quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo quy định.

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. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp đưa Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức cung cấp trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh, Cổng Thông tin điện tử của tỉnh, của cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá trực tuyến. Đồng thời, tích hợp ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. Phối hợp với Trung tâm Hành chính công hoàn chỉnh chức năng của hệ thống một cửa điện tử để đảm bảo thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC đảm bảo thông tin chính xác, khách quan, minh bạch; khả năng truy xuất và sử dụng dữ liệu kịp thời để phục vụ cho việc đánh giá giải quyết TTHC đạt chất lượng cao.

5. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Tây Ninh 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 thủ tục hành chính 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 đến cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp đặc biệt là Nhân dân trên địa bàn tỉnh.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề cần sửa đổi, bổ sung, Thủ trưởng các cơ quan, địa phương kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh (qua Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thanh Ngọc



Phụ lục

CÁC BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 800 /QĐ-UBND ngày 04 tháng 4 năm 2019 của UBND tỉnh Tây Ninh)

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu số 1

Mẫu phiếu đánh giá công chức, viên chức tiếp nhận giải quyết TTHC và cơ quan, đơn vị

(dùng cho tổ chức, cá nhân)

STT	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 điêm			
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 liên hệ theo 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 một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa 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	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã: 2 điểm			

5.2	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 điểm			
5.3	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 điểm			
6	**Công khai các thủ tục hành chính**	**2**		
6.1	Thủ tục hành chính 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	Thủ tục hành chính 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 nhũng nhiễu, 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 nhũng nhiễu, 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 nhũng nhiễu, 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)*: 0 điểm			
8	**Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân**	**2**		
8.1	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 điểm			
8.2	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 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 giải quyết 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 thủ tục hành chính và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức.

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

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)

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						
	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 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 số 4

Mẫu đánh giá, xếp loại công chức, viên chức

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.

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 3

Mẫu tổng hợp kết quả đánh giá của cơ quan, đơn vị
(dùng cho Bộ phận một cửa cấp 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
	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 5

Mẫu đánh giá, xếp loại cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức

(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