**Phụ lục 3**

**NỘI DUNG, TIÊU CHÍ, THANG ĐIỂM**

**ÁP DỤNG CHO UBND CÁC XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN**

(*Kèm theo Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện*

*công tác cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh*)

**A. NỘI DUNG, TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐIỂM CHUẨN**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ** | **Điểm chuẩn** | **Điểm tự chấm** | **Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình** | **Ghi****chú** |
| **I** | **VỀ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH** | **12** |  |  |   |
| **1** |  **Xây dựng và thực hiện kế hoạch cải cách hành chính (CCHC)**  | **2** |  |  |   |
| ***1.1*** | ***Ban hành kế hoạch CCHC***- Đạt yêu cầu về thời gian (*không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của UBND cấp huyện được ban hành*) và đảm bảo chất lượng: 1- Không đạt yêu cầu hoặc cơ quan không ban hành kế hoạch: 0 | ***1*** |  |  |  |
| ***1.2*** | ***Mức độ hoàn thành kế hoạch CCHC***- Hoàn thành 100% công việc, nhiệm vụ kế hoạch: 1- Hoàn thành từ 90% - dưới 100%: 0,5- Hoàn thành từ 85% - dưới 90%: 0,25- Hoàn thành dưới 85%: 0(*Cơ quan không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm*) | ***1*** |  |  |  |
| **2** | **Thực hiện tự kiểm tra CCHC tại các bộ phận chuyên môn (công chức) thuộc UBND cấp xã** | **2** |  |  |  |
| ***2.1*** | ***Mức độ thực hiện kế hoạch kiểm tra*** *(thể hiện qua Báo cáo kết quả kiểm tra)*- Hoàn thành kế hoạch kiểm tra: 1- Không hoàn thành hoặc không ban hành kế hoạch: 0 | ***1*** |  |  |  |
| ***2.2*** | ***Có văn bản kết luận và xử lý sau kiểm tra của người có thẩm quyền*** | ***1*** |  |  |  |
| **3** | **Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC của UBND cấp huyện**- Thực hiện 100% theo kế hoạch: 1- Thực hiện từ 85% - dưới 100% theo kế hoạch thì điểm đánh giá được tính theo công thức $\left[\frac{Tỷ lệ \% thực hiện × 0,5}{85\%}\right]$- Thực hiện dưới 85% kế hoạch: 0 | **1** |  |  |  |
| **4** | **Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ**- Đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian theo hướng dẫn: 1- Có một báo cáo không đáp ứng một trong các yêu cầu trên: 0,5- Có hai báo cáo trở lên không đáp ứng một trong các yêu cầu trên: 0 | **1** |  |  |  |
| **5** | **Thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017**- Theo đúng quy định: 1- Không thực hiện: 0 | **1** |  |  |  |
| **6** | **Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND cấp huyện giao trong năm**- Hoàn thành đúng tiến độ 100% nhiệm vụ, công việc được giao: 5- Đạt từ 98% - dưới 100%: 4- Đạt từ 96% - dưới 98%: 3,5- Đạt từ 94% - dưới 96%: 3- Đạt từ 92% - dưới 94%: 2,5- Đạt từ 90% - dưới 92%: 2- Đạt dưới 90%: 1 | **5** |  |  |  |
| **II** | **KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CCHC** | **64** |  |  |  |
| **1** | **Cải cách thể chế** | **6** |  |  |  |
| ***1.1*** | ***Tổ chức triển khai các quy định, cơ chế, chính sách do cấp trên ban hành*** **-** Triển khai đầy đủ, kịp thời và đúng quy định: 1- Không đạt yêu cầu: 0 | ***1*** |  |  |  |
| ***1.2*** | ***Rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật*** | ***2*** |  |  |  |
| 1.2.1 | Thực hiện rà soát văn bản quy phạm pháp luật do địa phương ban hành*- Thực hiện rà soát, hệ thống hóa hàng năm và có báo cáo kết quả thực hiện: 1**- Không báo cáo kết quả thực hiện: 0* | 1 |  |  |  |
| 1.2.2 | Xử lý kết quả rà soát*- Xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với các văn bản quy phạm pháp luật không phù hợp: 1**- Chưa xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo quy định: 0* | 1 |  |  |  |
| ***1.3*** | ***Kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật***- Thực hiện công tác tự kiểm tra, kiểm tra văn bản theo thẩm quyền và xử lý văn bản trái pháp luật theo quy định:0,5- Báo cáo kết quả thực hiện: 0,5 | ***1*** |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***1.4*** | ***Theo dõi thi hành pháp luật*** | ***2*** |  |  |  |
| 1.4.1 | Mức độ hoàn thành Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật*- Đạt 100% kế hoạch: 1*- *Từ 85% - dưới 100% kế hoạch: 0,5* *- Dưới 85% kế hoạch: 0**(Cơ quan không ban hành kế hoạch hoặc ban hành kế hoạch sau ngày 10/01 năm kế hoạch thì nội dung này 0 điểm)* | 1 |  |  |  |
| 1.4.2 | Thực hiện công tác báo cáo theo dõi thi hành pháp luật*- Báo cáo đúng nội dung và đúng hạn: 0,5**- Không đảm bảo một trong các nội dung trên: 0* | 0,5 |  |  |  |
| 1.4.3 | Xử lý bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật*- Các vấn đề bất cập được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0,5**- Không xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0* | 0,5 |  |  |  |
| **2** | **Cải cách thủ tục hành chính** | **6** |  |  |  |
| ***2.1*** | ***Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính*** | ***1*** |  |  |  |
| 2.1.1 | Ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính (*có nội dung rà soát thủ tục hành chính*)*- Không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của UBND cấp huyện được ban hành: 0,25**- Ban hành sau thời hạn nêu trên hoặc không ban hành: 0* | 0,25 |  |  |  |
| 2.1.2 | Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát*- Có báo cáo kết quả rà soát đúng thời hạn: 0,25**- Có phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính hoặc có kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định thủ tục hành chính không phù hợp: 0,25**- Các vấn đề bất cập qua quá trình thực hiện thủ tục hành chính được tổng hợp vào báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ hoặc đột xuất: 0,25* | 0,75 |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***2.2*** | ***Thực hiện niêm yết, công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa***- Công khai thủ tục hành chính theo Điều 14 và Phụ lục IV Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ: 0,75 - In thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ (*gồm cả hồ sơ mẫu*): 0,75 | ***1,5*** |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***2.3*** | ***Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính và thủ tục hành chính*** | ***2*** |  |  |  |
| 2.3.1 | Công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ email của Văn phòng UBND tỉnh để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP) tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử của đơn vị mình*- Đầy đủ thông tin theo quy định: 1**- Không đầy đủ theo quy định: 0* | 1 |  |  |  |
| 2.3.2 | Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, thủ tục hành chính*- 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý (có báo cáo cụ thể) và đảm bảo thời gian theo yêu cầu: 1**- 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý (có báo cáo cụ thể) nhưng có phản ánh, kiến nghị xử lý chậm: 0,5**- Có phản ánh, kiến nghị không xử lý hoặc không kiến nghị xử lý: 0**(Trường hợp trong năm UBND cấp xã không nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, thủ tục hành chính nhưng có báo cáo đầy đủ và đảm bảo thời gian theo yêu cầu thì đạt điểm tối đa ở tiêu chí này)* | 1 |  |  |  |
| ***2.4*** | ***Thực hiện báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ***- Đầy đủ số lượng báo cáo: 0,5- Đúng thời hạn báo cáo: 0,5- Đảm bảo nội dung: 0,5  | ***1,5*** |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| **3** | **Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông** | **20** |  |  |  |
| ***3.1*** | ***Toàn bộ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (trừ những thủ tục UBND tỉnh cho phép chưa thực hiện)*** | ***1*** |  |  |  |
| ***3.2*** | ***Đảm bảo hiệu quả thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông***- Có phân công lãnh đạo UBND xã, phường, thị trấn trực tiếp phụ trách Bộ phận Một cửa: 0,5- Có tổ chức hướng dẫn thủ tục, hồ sơ cho công dân: 1 | ***1,5*** |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***3.3*** | ***Công khai đầy đủ thông tin tại Bộ phận Một cửa*** - Số điện thoại của Bộ phận Một cửa- Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của người đứng đầu cơ quan hành chính và của cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị- Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính – Văn phòng UBND tỉnh- Số điện thoại và địa chỉ thư điện tử của Phòng Cải cách hành chính – Sở Nội vụ*(Thiếu thông tin hoặc thông tin cung cấp không rõ ràng, đầy đủ sẽ bị trừ 0,25 điểm/thông tin)* | ***0,5*** |  |  |  |
| ***3.4*** | ***Việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông*** - Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu hướng dẫn: 0,5- Yêu cầu bổ sung hồ sơ tối đa không quá 01 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ: 0,5- Có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng văn bản do người có thẩm quyền ký, nêu rõ lý do, hướng dẫn cụ thể: 0,5- Có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng văn bản do người có thẩm quyền ký, nêu rõ căn cứ pháp lý đối với các hồ sơ từ chối giải quyết theo quy định: 0,75- Có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng văn bản do người có thẩm quyền ký đối với hồ sơ trễ hạn: 0,75 | ***3*** |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***3.5*** | ***Việc cập nhật thông tin hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm Một cửa điện tử*** | ***2*** |  |  |  |
| 3.5.1 | Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế | 1 |  |  |  |
| 3.5.2 | Tạo lập cơ sở dữ liệu để quản lý, xử lý trên Phần mềm một cửa điện tử*- Tạo lập hồ sơ điện tử từ hồ sơ đầu vào do công dân nộp: 0,5**- Cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước xử lý của quy trình, kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của công dân: 0,5* | 1 |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***3.6*** | ***Kết quả giải quyết thủ tục hành chính***- 100% hồ sơ đúng hạn : 8- Từ 99,5% - dưới 100% : 7- Từ 99% - dưới 99,5% : 6- Từ 98,5% - dưới 99% : 5- Từ 98% - dưới 98,5% : 4 - Từ 97,5% - dưới 98% : 3- Từ 97% - dưới 97,5% : 2- Từ 90% - dưới 97% : 1- Dưới 90% : 0 | ***8*** |  |  | *Căn cứ mục tiêu đề ra tại Kế hoạch CCHC tỉnh năm 2019* |
| ***3.7*** | ***Thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng internet*** | ***4*** |  |  |  |
| 3.7.1 | Tỷ lệ thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, 4 có hồ sơ trực tuyến trong năm (trên tổng số thủ tục hành chính được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ)*- Từ 80% trở lên: 1**- Từ 60% - dưới 80%: 0,5**- Dưới 60%: 0* | 1 |  |  |  |
| 3.7.2 | Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu được UBND cấp huyện giao*- Đạt 100%: 3**- Từ 60% - dưới 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức* $\left[\frac{Tỷ lệ \% đạt được × 2,5}{90\%}\right]$*- Dưới 60%: 0* | 3 |  |  | *Tính theo công thức:**Tổng số hồ sơ trực tuyến/Tổng số hồ sơ của TTHC trực tuyến được công bố* |
| **4** | **Cải cách tổ chức bộ máy** | **3** |  |  |  |
| ***4.1*** | ***Ban hành Quyết định phân công nhiệm vụ của từng thành viên UBND và công chức, người hoạt động không chuyên trách*** | ***1*** |  |  |  |
| ***4.2*** | ***Rà soát, điều chỉnh phân công kịp thời khi có sự thay đổi (trong vòng 05 ngày)*** | ***1*** |  |  |  |
| ***4.3*** | ***Thực hiện quy chế làm việc***- Quy chế làm việc được cập nhật, hoàn thiện: 0,5- Tổ chức thực hiện đúngquy định, hiệu quả: 0,5 | ***1*** |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| **5** | **Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức**  | **14** |  |  |  |
| ***5.1*** | ***Chuẩn hóa cán bộ, công chức cấp xã*** | ***8*** |  |  |  |
| 5.1.1 | Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức**-** *Đạt 100%: 3**- Từ 95% - dưới 100%: 2**- Từ 90% - dưới 95%: 1**- Đạt dưới 90%: 0* | 3 |  |  | *Chuẩn áp dụng theo quy định hiện hành của Bộ Nội vụ* |
| 5.1.2 | Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ**-** *Đạt 100%: 3**- Từ 95% - dưới 100%: 2**- Từ 90% - dưới 95%: 1**- Đạt dưới 90%: 0* | 3 |  |  | *Chuẩn áp dụng theo quy định hiện hành của Bộ Nội vụ* |
| 5.1.3 | Tỷ lệ cán bộ, công chức được cử đi đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm theo kế hoạch của cơ quan, đơn vị và cơ quan, đơn vị cấp trên*- Đạt 100%: 2**- Từ 70% - dưới 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức* $\left[\frac{Tỷ lệ \% đạt được ×1,5}{100\%}\right]$*- Dưới 70%: 0* | 2 |  |  |  |
| ***5.2*** | ***Quản lý, sử dụng và thực hiện chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách theo quy định***- 100% đúng quy định: 2- Còn trường hợp chưa đúng quy định, phải chấn chỉnh: 1- Có trường hợp vi phạm nghiêm trọng, bị xử lý kỷ luật từ cảnh cáo trở lên: 0 | ***2*** |  |  |  |
| ***5.3*** | ***Về xây dựng và thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức***- Có quy tắc ứng xử phù hợp: 0,5- Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách chấp hành nghiêm quy tắc ứng xử: 0,5 | ***1*** |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***5.4*** | ***Chấp hành kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ***- 100% cán bộ, công chức chấp hành nghiêm hoặc đơn vị chủ động phát hiện cán bộ, công chức có vi phạm và tiến hành xử lý kỷ luật theo quy định: 2- Có trường hợp cán bộ, công chức vi phạm các quy định nhưng chưa tới mức xử lý kỷ luật: 1- Có trường hợp cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật hoặc có khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến cán bộ, công chức được thẩm tra, xác minh là có cơ sở: 0 | ***2*** |  |  |  |
| ***5.5*** | ***Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức***- 100% trường hợp thay đổi thông tin được cập nhật trong vòng 05 ngày: 1- 100% trường hợp thay đổi thông tin được cập nhật trong vòng 10 ngày: 0,5 - Không đạt yêu cầu: 0 | ***1*** |  |  |  |
| **6** | **Cải cách tài chính công** | **4** |  |  |  |
| ***6.1*** | ***Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm***- Đạt tỷ lệ giải ngân từ 90% trở lên so với kế hoạch được giao: 2- Đạt từ 60% - 90% so với kế hoạch được giao được tính theo công thức: $\left[\frac{Tỷ lệ \% giải ngân × 1,2}{90\%}\right]$- Đạt dưới 60% so với kế hoạch được giao: 0 | ***2*** |  |  |  |
| ***6.2*** | ***Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính***- Từ 10% trở lên: 2- Dưới 10%: 1 | ***2*** |  |  |  |
| **7** | **Hiện đại hóa hành chính** | **11** |  |  |  |
| ***7.1*** | ***Ứng dụng công nghệ thông tin*** |  ***8*** |  |  |  |
|  | Trang thông tin điện tử | 1 |  | *Căn cứ kết quả đánh giá trang TTĐT trong kết quả đánh giá xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT* |  |
|  | a) Cung cấp thông tin theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP*- Đạt từ 80%: 0,5**- Dưới 80%: 0* | 0,5 |  | *Đạt từ 80% tổng số điểm mục đánh giá mức độ cung cấp thông tin* |  |
|  | b) Tính đầy đủ, kịp thời của thông tin*- Đầy đủ, kịp thời: 0,5**- Không đầy đủ, kịp thời: 0* | 0,5 |  | *Đạt từ 80% tổng số điểm mục đánh giá tính kịp thời của thông tin* |  |
| 7.1.1 | Triển khai văn bản điện tử | 5  |  |  |  |
|  | a) Số hóa, ký số, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office*- Tất cả văn bản đến được số hóa, ký số, luân chuyển, xử lý trên phần mềm E-Office: 1* *- Tất cả văn bản đi được tham mưu, xét duyệt trên phần mềm E-Office: 1* | 2 |  | *Căn cứ kết quả đánh giá xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT: Đơn vị phải đạt 100% đối với chỉ tiêu tương ứng trong đánh giá xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT mới đạt điểm tiêu chí này* | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
|  | b) Tỷ lệ văn bản đi được gửi dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office trên tổng số văn bản đi trong năm của cơ quan*- Đạt 100%: 3**- Từ 90% - dưới 100%: 2**- Từ 80% - dưới 90%: 1**- Dưới 80%: 0* | 3 |  | *Căn cứ kết quả đánh giá chỉ tiêu tương ứng trong kết quả đánh giá xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT* | *Phù hợp với mục tiêu đề ra trong Kế hoạch CCHC tỉnh giai đoạn 2016 - 2020* |
| 7.1.2 | Sử dụng tài khoản thư điện tử công vụ trong công việc*- Thường xuyên sử dụng tài khoản thư điện tử công vụ trong công việc: 1**- Còn trường hợp sử dụng thư điện tử thương mại trong văn bản hành chính: 0* | 1 |  | *Căn cứ kết quả đánh giá chỉ tiêu tương ứng trong kết quả đánh giá xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT* |  |
| 7.1.3 | Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử*- 100% văn bản điện tử do cơ quan phát hành có đầy đủ chứng thư số cơ quan và chữ ký số của lãnh đạo cơ quan: 1**- Còn văn bản điện tử do cơ quan phát hành thiếu chứng thư số cơ quan hoặc chữ ký số của lãnh đạo cơ quan: 0,5**- Chưa sử dụng: 0* | 1 |  | *Căn cứ kết quả đánh giá chỉ tiêu tương ứng trong kết quả đánh giá xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT* |  |
| ***7.2*** | ***Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001*** | ***3*** |  |  |  |
| 7.2.1 | Thực hiện công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 cho tất cả các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân - Có bản công bố áp dụng HTQLCL theo mẫu quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg:*+ Bản công bố được thông báo bằng văn bản đến cơ quan đầu mối theo dõi ISO: 0,25**+ Niêm yết tại trụ sở cơ quan và công bố đầy đủ trên Trang thông tin điện tử của cơ quan (hoặc của cấp huyện): 0,25*- Không có bản công bố hoặc bản công bố áp dụng HTQLCL không theo mẫu quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg: 0 | 0,5 |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| 7.2.2 | Thực hiện áp dụng và duy trì tốt hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001vào hoạt động, gồm các hoạt động:*- Có chính sách chất lượng: 0,25* *- Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm trước (trước ngày 15/12 năm trước): 0,25**- Ban hành mục tiêu chất lượng của cơ quan (trước ngày 31/01 hàng năm): 0,25**- Tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ trong năm (ít nhất 01 năm/lần, hoàn thành trước ngày 10/12 hàng năm): 0,5**- Tiến hành xem xét của lãnh đạo trong năm (ít nhất 01 lần/năm, tổng hợp kết quả trước ngày 15/12 hàng năm): 0,25**- Tiến hành đo lường sự hài lòng của khách hàng (trước ngày 15/12 hằng năm): 0,5* | 2 |  |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| 7.2.3 | Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001 sau các lần đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cuộc kiểm tra, giám sát của các Đoàn kiểm tra*- Đã thực hiện: 0,5**- Không thực hiện: 0* | 0,5 |  |  |  |
| **III** | **TÁC ĐỘNG CỦA CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH** | **18** |  |  |  |
| **1** | **Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước** | **17** |  |  | **ĐTXHH** *(Tỷ lệ mức độ hài lòng phù hợp với mục tiêu đề ra trong Kế hoạch CCHC giai đoạn 2016 - 2020* |
| ***1.1*** | ***Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ***- Đạt từ 80% trở lên: 2- Đạt từ 78% - dưới 80%: 1,5- Đạt từ 75% - dưới 78%: 1- Đạt từ 70% – dưới 75%: 0,5- Đạt dưới 70%: 0 | ***2*** |  |  |  |
| ***1.2*** | ***Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ***- Đạt từ 80% trở lên: 1- Đạt từ 78% - dưới 80%: 0,75- Đạt từ 75% - dưới 78%: 0,5- Đạt từ 70% – dưới 75%: 0,25- Đạt dưới 70%: 0 | ***1*** |  |  |  |
| ***1.3*** | ***Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính***- Đạt từ 80% trở lên: 2- Đạt từ 78% - dưới 80%: 1,5- Đạt từ 75% - dưới 78%: 1- Đạt từ 70% – dưới 75%: 0,5- Đạt dưới 70%: 0 | ***2*** |  |  |  |
| ***1.4*** | ***Mức độ hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc, thủ tục hành chính*** - Đạt từ 80% trở lên: 3- Đạt từ 78% - dưới 80%: 2,5- Đạt từ 75% - dưới 78%: 2- Đạt từ 70% – dưới 75%: 1- Đạt dưới 70%: 0 | ***3*** |  |  |  |
| ***1.5*** | ***Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức***- Đạt từ 80% trở lên: 3- Đạt từ 78% - dưới 80%: 2,5- Đạt từ 75% - dưới 78%: 2- Đạt từ 70% – dưới 75%: 1- Đạt dưới 70%: 0 | ***3*** |  |  |  |
| ***1.6*** | ***Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi***- Đạt từ 80% trở lên: 1- Đạt từ 78% - dưới 80%: 0,75- Đạt từ 75% - dưới 78%: 0,5- Đạt từ 70% – dưới 75%: 0,25- Đạt dưới 70%: 0 | ***1*** |  |  |  |
| ***1.7*** | ***Chỉ số mức độ hài lòng chung***- Đạt từ 80% trở lên: 5- Đạt từ 78% - dưới 80%: 4- Đạt từ 75% - dưới 78%: 3- Đạt từ 70% – dưới 75%: 2- Đạt dưới 70%: 0 | ***5*** |  |  |  |
| **2** | **Xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại cơ quan, đơn vị mình, có báo cáo kết quả gửi UBND huyện tổng hợp****-** Xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ: 0,5- Báo cáo kết quả: 0,5 | **1** |  |  |  |
| **IV** | **ĐIỂM THƯỞNG** | **6** |  |  |  |
| 1 | Chủ động rà soát, kiến nghị cơ quan cấp trên chỉ đạo các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, giải quyết kịp thời các vấn đề, vướng mắc trên các ngành, lĩnh vực | 0,5 |  |  |  |
| 2 | Tham gia thực hiện thí điểm các mô hình, giải pháp mới theo chỉ đạo của UBND tỉnh/UBND cấp huyện | 1 |  |  |  |
| 3 | Có mô hình, sáng kiến tham gia cuộc thi “*Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ*” do tỉnh tổ chức hoặc chủ động áp dụng mô hình, sáng kiến, giải pháp mới tại địa phương đem lại hiệu quả tích cực | 0,5 |  |  | *Có tài liệu chứng minh việc triển khai áp dụng giải pháp, sáng kiến* |
| 4 | Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 đạt chỉ tiêu được UBND cấp huyện giao và cao hơn ít nhất 10% so với kết quả năm trước | 1 |  |  |  |
| 5 | Số hồ sơ được thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính tăng so với năm trước liền kề | 0,5 |  |  |  |
| 6 | Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích tăng so với năm trước liền kề | 0,5 |  |  |  |
| 7 | Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn và không có công việc trễ hạn, gia hạn | 1 |  |  |  |
| 8 | Hoàn thành giải ngân 100% kế hoạch đầu tư công được giao | 1 |  |  |  |
|  | ***Điểm tổng cộng:*** | **100** |  |  |  |
| **V** | **ĐIỂM TRỪ** |  |  |  |  |
| 1 | Gửi hồ sơ đề nghị thẩm định trễ hạn quy định tại Điều 5 Quy chế nhưng chưa quá 5 ngày (*cứ mỗi ngày bị trừ 1 điểm nhưng không quá 2 điểm*) | 2 |  |  |  |
| 2 | Triển khai không đầy đủ, kịp thời các công việc, nhiệm vụ cải cách hành chính theo quy định, chỉ đạo của cấp thẩm quyền | 1 |  |  |  |
| 3 | Có đơn thư hoặc thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết công việc, thủ tục hành chính, thái độ, hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, chậm trễ của cán bộ, công chức, viên chức được cơ quan có thẩm quyền xử lý và xác nhận là phản ánh đó đúng hoặc đúng một phần | 2 |  |  |  |
| 4 | Không có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn hoặc không có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, nêu rõ căn cứ pháp lý đối với hồ sơ từ chối giải quyết theo quy định; cán bộ một cửa tự tiện từ chối tiếp nhận hồ sơ (*tổ chức, cá nhân có phản ánh*) | 2 |  |  |  |
| 5 | Phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông không đảm bảo thời hạn quy định | 2 |  |  |  |
| 6 | Các thủ tục hành chính được công bố trực tuyến đều không phát sinh hồ sơ trực tuyến | 1 |  |  |  |
| 7 | Không kịp thời rà soát, đề nghị thu hồi, bàn giao thiết bị, thay đổi thông tin thư điện công vụ hoặc chứng thư số chuyên dùng đối với cơ quan, cá nhân trong trường hợp thay đổi tên cơ quan, CBCC mất, nghỉ hưu, nghỉ việc, chuyển đổi công tác,… (*thực hiện chậm hơn 01 tháng từ khi có quyết định đổi tên cơ quan, nghỉ hưu, nghỉ việc, chuyển công tác,…*) | 1 |  |  |  |
| 8 | Còn có trường hợp gửi văn bản giấy đối với văn bản thuộc danh mục văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử do Ủy ban nhân dân tỉnh quy định | 1 |  |  |  |
| 9 | Chỉ số hài lòng đạt mức Trung bình trở xuống | 1 |  |  |  |
| 10 | Điểm trừ khác do Hội đồng thẩm định quyết định | 2 |  |  |  |

**B. TỔNG SỐ ĐIỂM:** ……………………….