

PHỤ LỤC 01
BẢNG HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN
CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH ĐỐI VỚI SỞ, BAN, NGÀNH
(Ban hành kèm theo Công văn số 2744/SNV-CCHC ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Nam)

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
I	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	9.50		
1	Thực hiện kế hoạch cải cách hành chính (CCHC)	1.50	- <u>Yêu cầu</u>: Trên cơ sở kết quả, sản phẩm trong kế hoạch, đến thời điểm đánh giá, các cơ quan xem xét kết quả, sản phẩm đã được hoàn thành, tính tỷ lệ % (số kết quả, sản phẩm hoàn thành so với tổng số) và đối chiếu với thang điểm để chấm điểm. Nếu tỷ lệ này đạt: Từ 80% - 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức: $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% hoàn thành} \times 1.50}{100\%} \right]$	(1) Tài liệu kiểm chứng: Bảng tổng hợp kết quả thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC, trong đó nêu cụ thể sản phẩm, kết quả đã thực hiện. (2) Trên cơ sở kết quả, sản phẩm trong kế hoạch, đến thời điểm đánh giá, các cơ quan xem xét kết quả, sản phẩm đã được hoàn thành, xác định tỷ lệ % thực hiện (số kết quả, sản phẩm hoàn thành so với tổng số) và đối chiếu với thang điểm để chấm điểm
2	Mức độ khắc phục những tồn tại, hạn	1.50	Các cơ quan rà soát các tồn tại, hạn chế được chỉ ra của	

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
	chế trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính tại Sở, ngành, đơn vị trực thuộc đã được chỉ ra của cấp có thẩm quyền ¹		các cấp có thẩm quyền, tính tỷ lệ mức độ khắc phục: -Từ 80%-100% số vấn đề tồn tại, hạn chế được khắc phục, xử lý thì điểm đánh giá được tính theo công thức: $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% số vấn đề đã khắc phục, xử lý} \times 1.50}{100\%} \right]$ -Dưới 80% số vấn đề tồn tại, hạn chế được khắc phục, xử lý thì điểm đánh giá là 0.	
3	Tuyên truyền công tác cải cách hành chính	1.50	- Thực hiện một trong các hình thức tuyên truyền CCHC sau: (1) Đăng tải thông tin CCHC trên website của sở; (2) Tuyên truyền CCHC trên phát thanh, truyền hình (3) Báo Quảng Nam... thì điểm đánh giá là 0.5. - Ngoài các hình thức trên, thực hiện tuyên truyền CCHC khác, như: (Tổ chức cuộc thi tìm hiểu về CCHC; tọa đàm nội dung về CCHC; tổ chức sinh hoạt chuyên đề, hội nghị, tập huấn CCHC)... thì điểm đánh giá là 0.5; Cung cấp tin, bài và được đăng tải trên trang thông tin cải cách hành chính tỉnh (từ 5 tin bài trở lên) thì điểm đánh giá là 0.5. - Nếu không thực hiện các nội dung tuyên truyền CCHC thì điểm đánh giá là 0.	- Các văn bản, hình ảnh chứng minh đã tổ chức các hoạt động tuyên truyền, đồng thời giải trình cụ thể đối với các hoạt động không có tài liệu kiểm chứng.

¹ Như: thực hiện các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh; kết luận kiểm tra của Đoàn Kiểm tra cải cách hành chính tỉnh.v.v...

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
4	Thực hiện chế độ báo cáo cải cách hành chính định kỳ	1.00	- Báo cáo phải đảm bảo yêu cầu: + Đầy đủ nội dung theo hướng dẫn của Sở Nội vụ (kể cả các phụ lục kèm theo báo cáo năm); Đầy đủ thông tin, số liệu, có đánh giá, kiến nghị. + Báo cáo gửi đúng thời gian theo quy định: (báo cáo quý gửi trước ngày 10 của tháng cuối quý; báo cáo 6 tháng gửi trước ngày 10 của tháng 6; báo cáo năm gửi trước ngày 05/12 hàng năm). + Các Báo cáo phải được thực hiện đúng yêu cầu về nội dung và thời gian thì điểm đánh giá là 1 điểm. - Trường hợp có 01 báo cáo không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0.5. - Có từ 02 báo cáo không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0.	- Báo cáo quý, 6 tháng, năm của cơ quan, đơn vị gửi Sở Nội vụ.
5	Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính²	1.00	- Các sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính phải đáp ứng yêu cầu sau: + Lần đầu tiên được áp dụng hoặc áp dụng thử để nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính trong nội bộ sở, ngành; + Đã hoặc có khả năng mang lại hiệu quả thiết thực, nâng cao hiệu quả triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính của sở hoặc tỉnh.	- Các văn bản phê duyệt triển khai các giải pháp mới trong thực hiện các nội dung cải cách hành chính. - Các văn bản công nhận sáng kiến của cơ quan có thẩm quyền (nếu có). - Đơn đề nghị công nhận sáng kiến (theo phụ lục I Quyết định số 32/2015/QĐ-

² Sở Nội vụ phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ hướng dẫn cụ thể về tiêu chí sáng kiến/giải pháp

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
				UBND của UBND tỉnh).
6	Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao	3.00		
6.1	Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao (thể hiện qua phần mềm theo dõi, giám sát nhiệm vụ)	1.50	Các cơ quan, đơn vị không thực hiện tự đánh giá tiêu chí này.	
6.2	Thực hiện các nhiệm vụ UBND tỉnh giao trong Kế hoạch cải thiện Chỉ số cải cách hành chính hàng năm	1.50	Tính tỷ lệ % số nhiệm vụ đã hoàn thành đúng tiến độ so với tổng số nhiệm vụ đã được UBND tỉnh giao. Điểm đánh giá được tính theo công thức: $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% hoàn thành} \times 1.50}{100\%} \right]$	- Thống kê số lượng nhiệm vụ được giao trong năm và kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao. - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có) - Xác định tỷ lệ, đối chiếu với thang điểm để tự chấm.
II	CẢI CÁCH THỂ CHẾ	7.00		
1	Tham mưu HĐND, UBND tỉnh ban hành văn bản QPPL³	1.50		
1.1	Kết quả tham mưu xây dựng văn bản QPPL	1.00	- Tham mưu ban hành 100% văn bản QPPL được phân công thì điểm đánh giá là 1.	- Văn bản QPPL do cơ quan dự thảo đã được ban hành

³ Trong năm nếu cơ quan, đơn vị không được giao tham mưu ban hành văn bản QPPL thì được giảm trừ tiêu chí này

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
			- Tham mưu ban hành dưới 100% văn bản QPPL được phân công thì điểm đánh giá là 0.	trong năm. -Kết quả theo dõi của văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp.
1.2	Tham mưu trình thẩm định văn bản QPPL đúng trình tự, thủ tục quy định	0.50	- 100% văn bản quy phạm pháp luật tham mưu ban hành trong năm có gửi Sở Tư pháp thẩm định thì điểm đánh giá là 0.5. Có văn bản quy phạm pháp luật tham mưu ban hành không qua thẩm định của Sở Tư pháp thì điểm đánh giá là 0.	- Văn bản QPPL do cơ quan dự thảo đã được ban hành trong năm - Báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp
2	Công tác kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật	2.00		
2.1	Xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện công tác xây dựng, kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật đầy đủ nội dung và đảm bảo thời gian	0.50	<u>Yêu cầu:</u> - Các cơ quan, đơn vị xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật đảm bảo về thời gian, chất lượng theo đúng quy định của UBND tỉnh thì điểm đánh giá là 0.5. - Ban hành kế hoạch không đảm bảo về thời gian, chất lượng theo yêu cầu hoặc không ban hành thì điểm đánh giá là 0.	Kế hoạch kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL của cơ quan, đơn vị.
2.2	Thực hiện chế độ báo cáo hàng năm về kết quả rà soát, hệ thống hóa văn bản	0.50	<u>Yêu cầu:</u>	- Báo cáo kết quả rà soát, hệ

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
	quy phạm pháp luật		+ Nội dung báo cáo được thực hiện theo đúng khoản 3 Điều 170 thuộc Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ. + Thời hạn báo cáo gửi về Sở Tư pháp trước ngày 15/12 hằng năm hoặc theo Kế hoạch của tỉnh. - Báo cáo đầy đủ nội dung và đúng quy định về thời gian thì điểm đánh giá là 0.5. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0.	thống hóa VBQPPL. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Tư pháp.
2.3	Thực hiện chế độ báo cáo hàng năm về kiểm tra, xử lý văn bản quy phạm pháp luật	0.50	<u>Yêu cầu:</u> + Nội dung báo cáo được thực hiện theo đúng khoản 3 Điều 135 Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ. + Thời hạn báo cáo gửi về Sở Tư pháp trước ngày 15/12 hằng năm hoặc theo Kế hoạch của tỉnh. - Báo cáo đầy đủ nội dung và đúng quy định về thời gian thì điểm đánh giá là 0.5. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0.	- Báo cáo kết quả kiểm tra, xử lý VBQPPL. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Tư pháp.
2.4	Tổ chức thực hiện rà soát các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND tỉnh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị	0.50	- Rà soát đầy đủ, kịp thời ngay sau khi có căn cứ rà soát thì điểm đánh giá là 0.5. Không đầy đủ hoặc quá hạn thì điểm đánh giá là 0.	Tài liệu kiểm chứng: Danh mục văn bản quy phạm pháp luật tham mưu UBND tỉnh ban hành hoặc trình HĐND tỉnh thông qua hết hiệu lực

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
				trong năm.
3	Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách, pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị ⁴	1.50		
3.1	Mức độ hoàn thành kế hoạch thanh tra, kiểm tra	0.50	- Yêu cầu: Thanh tra việc thực hiện chính sách, pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị, nếu: - Hoàn thành 100% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0.5 - Hoàn thành 80% - dưới 100% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0.25. - Hoàn thành dưới 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0.	- Kế hoạch thanh tra; - Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch thanh tra.
3.2	Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kết luận sau thanh tra, kiểm tra	1.00	- Yêu cầu: Thực hiện đúng trình tự, thủ tục theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện kết luận thanh tra theo quy định tại Điều 22, 23, 24 Nghị định số 33/2015/NĐ-CP ngày 27/3/2015 của Chính phủ, nếu:	- Các quyết định kiểm tra việc thực hiện Kết luận thanh tra của cơ quan, đơn vị; - Báo cáo kết quả thanh tra,

⁴ **Đối với Thanh tra tỉnh:**

- + Triển khai và kết thúc đúng thời hạn các cuộc thanh tra KT-XH theo Kế hoạch đạt 100%: 1
- + Triển khai và kết thúc đúng thời hạn các cuộc thanh tra KT-XH từ 80% -dưới 100% kế hoạch: 0.5
- + Dưới 80% kế hoạch: 0

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
			- 100% các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra đã xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1. - Từ 80% - dưới 100% các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra đã xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0.5. - Dưới 80% các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra đã xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0.	kiểm tra.
4	Theo dõi thi hành pháp luật	2.00		
4.1	Mức độ hoàn thành kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật	0.50	- <u>Yêu cầu:</u> Báo cáo mức độ hoàn thành kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật của cơ quan, đơn vị, nếu: + Hoàn thành 100% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0.5. + Hoàn thành từ 80% - dưới 100% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0.25. + Dưới 80% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0. (Cơ quan không ban hành kế hoạch hoặc ban hành sau 30 ngày kể từ ngày kế hoạch tỉnh ban hành thì điểm đánh giá là 0)	+ Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật của cơ quan, đơn vị. + Giải trình của cơ quan, đơn vị về tỷ lệ số nhiệm vụ/sản phẩm đã hoàn thành so với tổng số nhiệm vụ/sản phẩm theo Kế hoạch của cơ quan, đơn vị. - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có).
4.2	Thực hiện chế độ báo cáo theo dõi thi hành pháp luật	0.50	- <u>Yêu cầu:</u> - Nội dung báo cáo theo quy định tại Thông tư số 16/2018/TT-BTP.	- Báo cáo theo dõi thi hành pháp luật.

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
			- Thời hạn gửi báo cáo: theo hướng dẫn của Sở Tư pháp. - Báo cáo đầy đủ nội dung và đúng quy định về thời gian thì điểm đánh giá là 0.5. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0.	- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Tư pháp.
4.3	Xử lý những bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật	0.50	<u>Yêu cầu:</u> Căn cứ kết quả thu thập thông tin, kết quả kiểm tra, điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, các cơ quan, đơn vị xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý kết quả theo dõi tình hình thi hành pháp luật theo quy định tại Điều 14, Nghị định số 59/2012/NĐ-CP. - Nếu ban hành đầy đủ văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý kết quả TDTHPL theo thẩm quyền thì điểm đánh giá là 1. - Ban hành không đầy đủ hoặc không kịp thời các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý các vấn đề bất cập phát hiện qua theo dõi thi hành pháp luật thì điểm đánh giá là 0.	- Báo cáo kết quả thi hành pháp luật. - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với các vấn đề phát sinh qua theo dõi thi hành pháp luật.
4.4	Báo cáo kết quả thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp để giảm chi phí tuân thủ pháp luật, nâng xếp hạng chỉ số chi phí tuân thủ pháp luật (Chỉ số B1)	0.50	- Báo cáo đầy đủ nội dung và đúng thời hạn theo hướng dẫn của Sở Tư pháp thì điểm đánh giá là 0.5. - Báo cáo không đạt một trong các yêu cầu trên hoặc không báo cáo điểm đánh giá là 0.	Báo cáo kết quả thực hiện của cơ quan, đơn vị

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
III	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	13.00		
1	Rà soát thủ tục hành chính	2.00		
1.1	Xây dựng văn bản triển khai Kế hoạch rà soát thủ tục hành chính (TTHC) hàng năm của tỉnh	0.5	- Kế hoạch ban hành không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của tỉnh được ban hành thì điểm đánh giá là 0.5. - Ban hành sau thời hạn nêu trên hoặc không ban hành thì điểm đánh giá là 0.	- Kế hoạch rà soát TTHC của cơ quan, đơn vị gửi Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, tổng hợp.
1.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát	1.5	Điểm đánh giá là tổng điểm 3 tiêu chí thành phần: - Có báo cáo kết quả rà soát đúng thời hạn: 0.5 - Có phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính hoặc có kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định TTHC không phù hợp: 0.5 - Các vấn đề bất cập qua quá trình thực hiện TTHC được tổng hợp vào báo cáo công tác kiểm soát TTHC định kỳ hoặc đột xuất: 0.5.	- Báo cáo kết quả rà soát TTHC. - Báo cáo định kỳ, đột xuất gửi UBND tỉnh, trong đó các vấn đề bất cập trong quá trình thực hiện TTHC: những thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai hoặc được công bố, công khai nhưng chưa đầy đủ, chính xác nội dung quy định về TTHC tại các văn bản quy phạm pháp luật, hoặc đã hết hiệu lực thi

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
				hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai hoặc không đảm bảo sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp được tổng hợp vào báo cáo.
2	Công bố, công khai TTHC	3.00		
2.1	Thực hiện tham mưu UBND tỉnh công bố TTHC thuộc lĩnh vực quản lý kịp thời, đầy đủ ⁵	1.00	- <u>Yêu cầu:</u> Đảm bảo yêu cầu tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ, nếu: - Công bố đầy đủ, kịp thời thì điểm đánh giá là 1. - Công bố không đầy đủ hoặc không kịp thời thì điểm đánh giá là 0.	- Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của sở - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh
2.2	Công khai TTHC	2.00	- <u>Yêu cầu:</u> - Công khai TTHC đầy đủ đúng quy định tại trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư thì điểm đánh giá là 1. - Công khai TTHC trên Cổng/ Trang thông tin điện tử của đơn vị đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là	- Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện KSTTHC định kỳ. - Hình ảnh minh họa. - Kết quả kiểm tra công tác KSTTHC, CCHC của năm đánh giá.

⁵ Trường hợp cơ quan, đơn vị trong năm không phải trình công bố TTHC theo quy định thì sẽ giảm trừ ở tiêu chí này

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
			1.	
3	Tham mưu công bố danh mục TTHC thực hiện tại Bộ phận một cửa các cấp	1.00	- Thực hiện cập nhật, tham mưu đầy đủ, kịp thời UBND tỉnh công bố theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 thì điểm đánh giá là 1. - Có tham mưu công bố nhưng không đầy đủ, kịp thời thì điểm đánh giá là 0.	- Thống kê số lượng TTHC theo Quyết định công bố TTHC do cơ quan, đơn vị tham mưu ban hành trong năm đánh giá. - Thống kê số lượng TTHC đã được phê duyệt thực hiện tại Bộ phận một cửa các cấp.
4	Tham mưu ban hành quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC	1.00	<u>Yêu cầu:</u> - Xây dựng, trình UBND tỉnh phê duyệt đầy đủ, kịp thời quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết cấp tỉnh, huyện, xã thì điểm đánh giá là 1. - Có tham mưu phê duyệt nhưng chưa đầy đủ hoặc không kịp thời theo quy định thì điểm đánh giá là 0.	- Thống kê số lượng TTHC theo Quyết định công bố thủ tục hành chính do cơ quan mình tham mưu ban hành trong năm đánh giá. - Thống kê số lượng TTHC đã được phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính/tờ trình UBND tỉnh phê duyệt.
5	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính và TTHC	1.00		

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
5.1	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 Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan	0.50	<u>Yêu cầu:</u> Công khai đầy đủ thông tin theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP tại trụ sở và trên Trang/Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị thì điểm đánh giá là 0.5. - Công khai không đầy đủ thông tin theo quy định thì điểm đánh giá là 0.	- Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ. - Hình ảnh công khai tại trụ sở và trên Cổng (Trang) thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.
5.2	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết (nếu không có phản ánh, kiến nghị được điểm tối đa) ⁶	0.50	<u>Yêu cầu:</u> - 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 thì điểm đánh giá là 0.5. - Dưới 100% số phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng quy định thì điểm đánh giá là 0. (Trường hợp trong năm cơ quan không nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính, TTHC nhưng có báo cáo đầy đủ và đảm bảo thời gian theo yêu cầu thì đạt điểm tối đa ở tiêu chí này).	Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ.

⁶ Trường hợp trong năm cơ quan không nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính, TTHC nhưng có báo cáo đầy đủ và đảm bảo thời gian theo yêu cầu thì đạt điểm tối đa ở tiêu chí này

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
6	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông ⁷	5.00		
6.1	Tỉ lệ TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa so với tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị	1.00	Tình tỉ lệ TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa so với tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan; nếu tỷ lệ này đạt: - 100% số lượng TTHC thì điểm đánh giá là 1. - Từ 90% - dưới 100% số lượng TTHC thì điểm đánh giá là 0.5. - Dưới 90% số lượng TTHC thì điểm đánh giá là 0.	- Thống kê cụ thể các TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông - Văn bản của cơ quan cấp trên chấp thuận việc không thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa đối với những thủ tục hành chính đặc thù hoặc giải trình rõ lý do tại sao cơ quan, đơn vị không thực hiện - Hình ảnh minh họa hoặc tài liệu kiểm chứng khác
6.2	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên cổng dịch vụ công của tỉnh (đầy đủ, thường xuyên, liên tục)	1.00	100% hồ sơ TTHC công khai tiến độ và kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 1 Có hồ sơ TTHC chưa được công khai tiến độ hoặc kết	- Báo cáo của đơn vị - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền

⁷ Đối với Thanh tra tỉnh, tiêu chí 6.2, 6.3 đánh giá dựa trên kết quả giải quyết, tham mưu giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
			quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0.5 Hồ sơ TTHC không được công khai tiến độ hoặc kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0	thông
6.3	Kết quả giải quyết TTHC	2.00	<u>Yêu cầu:</u> Tính tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn/tổng số hồ sơ đã giải quyết. Nếu tỷ lệ đạt: Từ 95%-100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% hồ sơ đúng hạn} \times 2.00}{100\%} \right]$ - Dưới 95% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá là 0⁸.	Bảng truy xuất kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị của năm đánh giá.
6.4	Thực hiện quy định về thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết hồ sơ TTHC trễ hạn	1.00	<u>Yêu cầu:</u> Thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hạn trong giải quyết hồ sơ TTHC. Trường hợp trễ hạn mà không phải do lỗi của cơ quan nhà nước đề nghị có giải trình cụ thể cho từng trường hợp. - Nếu Thực hiện thư xin lỗi đối với 100% hồ sơ TTHC	- Báo cáo kiểm soát TTHC hoặc Báo cáo CCHC năm của sở. - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ

⁸ Đối với các sở, ngành có số lượng hồ sơ TTHC giải quyết trong năm trên 3.000-5.000 hồ sơ, thang điểm đánh giá đối với tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn giảm 5%; trên 5.000 hồ sơ, giảm 10%.

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
			trễ hạn theo đúng quy định: 1; Thực hiện thư xin lỗi từ 70% - dưới 100% hồ sơ TTHC trễ hạn theo đúng quy định: 0.5; Không thực hiện thư xin lỗi hoặc thực hiện thư xin lỗi không kịp thời, không đạt 70% hồ sơ TTHC trễ hạn: 0	
IV	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH	5.00		
1	Thực hiện quy định của Chính phủ, hướng dẫn của các Bộ, ngành Trung ương và chỉ đạo của tỉnh về tổ chức bộ máy	1.50		
1.1	Sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức các phòng, ban, đơn vị trực thuộc	0.50	- Trên cơ sở Quyết định của cơ quan thẩm quyền kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của cơ quan; cơ quan thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của cơ quan mình bảo đảm đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.5. - Thực hiện không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.	- Quyết định của cơ quan thẩm quyền kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của cơ quan, đơn vị. - Quyết định của cơ quan quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các cơ quan, đơn vị trực thuộc. - Quy chế làm việc của cơ

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
				quan, đơn vị.
1.2	Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo trong cơ quan hành chính (lãnh đạo phòng và tương đương)	1.00	- Thực hiện đúng theo quy định thì điểm đánh giá là 0.5. - Không thực hiện đúng theo quy định thì điểm đánh giá là 0.	- Báo cáo cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng và tương đương thuộc Sở. - Qua theo dõi, tổng hợp của Sở Nội vụ.
2	Thực hiện quy định về sử dụng biên chế được cấp có thẩm quyền giao	1.00	- Trên cơ sở quyết định của cơ quan thẩm quyền giao biên chế hành chính, số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện quản lý, sử dụng theo đúng quy định thì đánh giá là 1. - Còn bố trí lao động hợp đồng làm nhiệm vụ chuyên môn, nghiệp vụ hoặc sử dụng viên chức làm việc trong cơ quan hành chính nhà nước thì điểm đánh giá là 0.	- Quyết định của cơ quan thẩm quyền giao biên chế công chức, số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập. - Quyết định của cơ quan phân bổ biên chế công chức, số lượng người làm việc trong đơn vị sự nghiệp công lập. - Báo cáo tình hình quản lý, sử dụng biên chế công chức.
3	Thực hiện phân cấp quản lý	2.50		
3.1	Thực hiện các quy định về phân cấp, ủy quyền quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực	0.50	<u>Yêu cầu:</u> Thực hiện đầy đủ các quy định về phân cấp, ủy quyền	Báo cáo và đề xuất phương án phân cấp, ủy quyền quản

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
	vực do Chính phủ, Bộ chuyên ngành và UBND tỉnh ban hành		quản lý do Chính phủ, các bộ, ngành và UBND tỉnh ban hành thì điểm đánh giá là 0,5; không thực hiện đầy đủ các quy định về phân cấp, ủy quyền thì điểm đánh giá là 0.	lý nhà nước đối với ngành, lĩnh vực.
3.2	Công tác kiểm tra đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp cho cấp huyện thuộc lĩnh vực cơ quan, đơn vị phụ trách	1.00	<u>Yêu cầu:</u> Có thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, ủy quyền thì điểm đánh giá là 0,5; còn không thực hiện kiểm tra thì điểm đánh giá là 0.	- Kế hoạch/biên bản về việc kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ đã phân cấp, ủy quyền (Có thể lồng ghép trong kiểm tra cải cách hành chính hoặc kiểm tra của ngành, lĩnh vực). - Báo cáo kết quả kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ đã phân cấp, ủy quyền.
3.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp, ủy quyền phát hiện qua kiểm tra	1.00	<u>Yêu cầu:</u> + Sau khi kiểm tra, nếu tất cả vấn đề phát hiện qua kiểm tra được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 1; còn tồn tại vấn đề phát hiện chưa được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0	- Báo cáo kết quả xử lý hoặc kiến nghị xử lý hạn chế, bất cập. - Thông báo kết luận của người có thẩm quyền đối với kết quả kiểm tra (nếu có).
V	XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT	9.00		

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
	LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC			
1	Rà soát, bố trí cán bộ, công chức và thực hiện cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm	2.00		
1.1	Triển khai rà soát và bố trí công chức theo vị trí việc làm được duyệt	1.00	Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần - Có thực hiện rà soát hiện trạng công chức so với mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm được duyệt (có báo cáo cụ thể) thì điểm đánh giá là 0.5 - Tỷ lệ công chức được bố trí phù hợp với mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm đạt từ 90% trở lên thì điểm đánh giá là 0.5	- Báo cáo của đơn vị - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Nội vụ.
1.2	Mức độ thực hiện cơ cấu ngạch công chức theo Đề án vị trí việc làm được phê duyệt	1.00	- 100% công chức có ngạch công chức phù hợp với yêu cầu ngạch công chức của vị trí việc làm được cấp có thẩm quyền phê duyệt 1 thì điểm đánh giá là 1 - Từ 60% - dưới 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% đạt được} \times 1.00}{100\%} \right]$	Báo cáo hàng năm về mức độ thực hiện cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm.
2	Thực hiện quy định về tuyển dụng, sử dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc sở (nếu	1.00	- Thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 1. - Không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.	- Báo cáo của cơ quan, đơn vị - Kết quả theo dõi, kiểm tra

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
	có)⁹			của Sở Nội vụ
3	Thực hiện quy định về bổ nhiệm vị trí lãnh đạo cấp phòng và tương đương	2.00		
	100% lãnh đạo cấp phòng và tương đương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đúng quy định điều kiện, tiêu chuẩn: 1		- 100% lãnh đạo cấp phòng và tương đương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đúng quy định điều kiện, tiêu chuẩn thì điểm đánh giá là 1. - Dưới 100% lãnh đạo cấp phòng và tương đương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại không đúng quy định điều kiện, tiêu chuẩn thì điểm đánh giá là 0.	- Các quyết định bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đối với lãnh đạo cấp phòng và tương đương. - Danh sách bổ nhiệm, bổ nhiệm lại. - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ.
	100% lãnh đạo cấp phòng và tương đương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đúng thời gian quy định: 1		- 100% lãnh đạo cấp phòng và tương đương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đúng thời gian quy định thì điểm đánh giá là 0.5. - Dưới 100% lãnh đạo cấp phòng và tương đương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại không lại đúng thời gian quy định thì điểm đánh giá là 0.	- Các quyết định bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đối với lãnh đạo cấp phòng và tương đương. - Danh sách bổ nhiệm, bổ nhiệm lại. - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ.
4	Thực hiện trình tự, thủ tục đánh giá,	1.00	- Thực hiện trình tự, thủ tục đánh giá, phân loại cán bộ,	- Báo cáo của cơ quan, đơn

⁹ Cơ quan không có đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc thì được giảm trừ tiêu chí này

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
	phân loại công chức, viên chức		công chức, viên chức theo đúng hướng dẫn của Sở Nội vụ thì điểm đánh giá là 1 - Không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.	vị, địa phương. - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ.
5	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức	1.00	- Trong năm không có cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật từ mức khiển trách trở lên thì điểm đánh giá là 1. - Trong năm có trường hợp cán bộ, công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật từ khiển trách trở lên thì điểm đánh giá là 0. (Sở Nội vụ phối hợp với Thanh tra tỉnh chấm điểm thông qua các kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền).	- Báo cáo của cơ quan, đơn vị.
6	Tỷ lệ công chức được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm theo kế hoạch của cơ quan, đơn vị	1.00	- Hoàn thành 100% kế hoạch thì điểm đánh giá là 1. - Hoàn thành từ 60% - dưới 100% kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức thì điểm đánh giá được tính theo công thức: $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% đạt được} \times 1.00}{100\%} \right]$ - Hoàn thành dưới 60% kế hoạch thì điểm đánh giá là 0.	Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan, đơn vị; Báo cáo đào tạo, bồi dưỡng hàng năm, trong đó phải thống kê cụ thể số lượng cán bộ, công chức được cử đi đào tạo, bồi dưỡng so với kế hoạch.

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
7	Tỷ lệ giảm biên chế, số người làm việc so với năm 2015	1.00	Thống kê tổng số biên chế hành chính của Sở, ngành được giao trong năm 2015. Thống kê tổng số biên chế hành chính thực tế của đơn vị trong năm đánh giá. Tính tỷ lệ % giảm số lượng biên chế hành chính thực tế của đơn vị trong năm đánh giá so với tổng số biên chế hành chính được giao trong năm 2015. Nếu tỷ lệ này đạt: - Từ 10% trở lên thì điểm đánh giá là 1 - Dưới 10% thì điểm đánh giá được tính theo công thức $[(\text{Tỷ lệ \% giảm biên chế} \times 1.00)/(10\%)]$.	- Báo cáo CCHC năm của Sở hoặc báo cáo thống kê về tình hình, kết quả sử dụng biên chế trong năm đánh giá; - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Nội vụ
VI	CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG	4.00		
1	Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính	1.00	- Không có sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính được phát hiện trong năm đánh giá thì điểm đánh giá là 1. - Có sai phạm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính được phát hiện trong năm đánh giá thì điểm đánh giá là 0. (Sở Nội vụ sẽ phối hợp Thanh tra tỉnh, Sở Tài chính chấm điểm thông qua các kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền)	- Báo cáo tình hình thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính của cơ quan, đơn vị.
2	Thực hiện quy định về sử dụng tài sản công	2.00		

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
2.1	Ban hành Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công	1.00	Có ban hành Quy chế quản lý, sử dụng tài sản công thì điểm đánh giá là 1 Chưa ban hành thì điểm đánh giá là 0	Quyết định ban hành Quy chế quản lý tài sản công của Sở
2.2	Thực hiện các quy định về quản lý tài sản công	1.00	- Không có sai phạm về sử dụng tài sản công tại Sở và đơn vị trực thuộc thì điểm đánh giá là 1. - Có sai phạm về sử dụng tài sản công tại sở hoặc đơn vị trực thuộc thì điểm đánh giá là 0. (Sở Nội vụ sẽ phối hợp Thanh tra tỉnh, Sở Tài chính chấm điểm thông qua các kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền)	- Báo cáo tình hình thực hiện quy định về sử dụng tài sản công của cơ quan, đơn vị
3	Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách (3 năm 2017-2019)	1.00	- Từ 90% trở lên số kiến nghị được thực hiện thì điểm đánh giá là 1. - Từ 80% - dưới 90% số kiến nghị được thực hiện thì điểm đánh giá là 0.5. - Từ 70% - dưới 80% số kiến nghị được thực hiện thì điểm đánh giá là 0.25 - Dưới 70% số kiến nghị được thực hiện thì điểm đánh giá là 0. (Sở Tài chính, Sở Nội vụ sẽ phối hợp chấm điểm).	- Báo cáo của đơn vị.
VII	HIỆN ĐẠI HÓA NỀN HÀNH CHÍNH	12.5		

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
1	Ứng dụng công nghệ thông tin	10.00		
1.1	Triển khai văn bản điện tử (trừ văn bản mật)	4.00		
1.1.1	Thực hiện số hóa, ký số, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành	2.00	Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần - 100% văn bản đến (trừ văn bản mật) được số hóa, luân chuyển, xử lý trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành thì điểm đánh giá là 1 - Tất cả văn bản đi (trừ văn bản mật) được tham mưu, xét duyệt trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành và có đầy đủ chứng thư số cơ quan, chữ ký số của lãnh đạo UBND huyện thì điểm đánh giá là 1	- Cơ quan tự đánh giá. - Cung cấp tài khoản (văn thư) để kiểm tra. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông
1.1.2	Tỷ lệ văn bản đi được gửi dưới dạng điện tử qua Hệ thống quản lý văn bản và điều hành trên tổng số văn bản đi của cơ quan	2.00	-Từ 80%-100% văn bản thì điểm đánh giá được tính theo công thức: $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% văn bản} \times 2.00}{100\%} \right]$	- Cơ quan tự đánh giá. - Cung cấp tài khoản (văn thư) để kiểm tra. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông
1.2	Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo qua	1.00	Thực hiện theo quy định của UBND tỉnh thì điểm đánh	- Cơ quan tự đánh giá.

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
	Hệ thống thông tin, báo cáo của tỉnh		giá là 1 Chưa thực hiện thì điểm đánh giá là 0	- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông
1.3	Mức độ cung cấp các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trong giải quyết TTHC ¹⁰	5.00		
1.3.1	Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3,4 có phát sinh hồ sơ trong năm (trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3,4 có phát sinh hồ sơ) ¹¹	1.50	- Từ 60% số TTHC trở lên cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 1.5. - Dưới 60% số TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ: Tính theo công thức: Tỷ lệ % TTHC có phát sinh hồ sơ x 1.5)/60%.	- Thống kê tổng số TTHC trực tuyến của đơn vị - Thống kê tổng số TTHC trực tuyến được công bố có phát sinh hồ sơ thực tế (vừa trực tuyến + trực tiếp) - Thống kê số TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến

¹⁰ Tiêu chí này không áp dụng đánh giá đối với các cơ quan không có dịch vụ công trực tuyến.

- Đối với các Sở sử dụng DVCTT do bộ chủ quản cung cấp thì cung cấp số liệu khi báo cáo kèm ảnh chụp màn hình số liệu thống kê từ phần mềm. Nếu không cung cấp hình ảnh chứng minh thì không tính điểm

- Đối với các DVCTT trên Hệ thống CQĐT thì lấy số liệu từ phần mềm

¹¹ Đối với các thủ tục hành chính xây dựng dịch vụ công trực tuyến, tuy nhiên không phát sinh hồ sơ trong năm (cả trực tiếp) thì không tính vào tổng TTHC được xây dựng trực tuyến của đơn vị

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
1.3.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3 ¹²	2.00	Tỷ lệ số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến/Tổng số hồ sơ tiếp nhận (trực tuyến + Truyền thống) của TTHC mức độ 3 được công bố: - Từ 40% số hồ sơ TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 2. - Từ 5%-dưới 40% thì tính theo công thức: (Tỷ lệ % hồ sơ x 2.00)/40%. - Dưới 5% thì điểm đánh giá 0.	- Thống kê danh mục TTHC trực tuyến mức độ 3 được công bố của đơn vị - Thống kê tổng số hồ sơ thực tế (trực tuyến + trực tiếp) của các TTHC trực tuyến - Thống kê số hồ sơ trực tuyến đã được tiếp nhận và giải quyết thành công của các TTHC trực tuyến
1.3.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4 ¹³	1.50	Tỷ lệ số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến/Tổng số hồ sơ tiếp nhận (trực tuyến + Truyền thống) của TTHC mức độ 4 được công bố: - Từ 30% số hồ sơ TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 1.5. - Từ 5%-dưới 30% thì tính theo công thức: (Tỷ lệ % hồ sơ x 1.5)/30%.	- Thống kê danh mục TTHC trực tuyến mức độ 4 được công bố của đơn vị. - Thống kê tổng số hồ sơ thực tế (trực tuyến + trực tiếp) của các TTHC trực tuyến.

¹² Tính theo công thức: Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến/Tổng số hồ sơ tiếp nhận (trực tuyến + Truyền thống) của TTHC mức độ 3 được công bố

¹³ Tính theo công thức: Số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến/Tổng số hồ sơ tiếp nhận (trực tuyến + Truyền thống) của TTHC mức độ 4 được công bố

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
			- Dưới 5% số hồ sơ TTHC thì điểm đánh giá là 0.	- Thống kê số hồ sơ trực tuyến đã được tiếp nhận và giải quyết thành công của các TTHC trực tuyến.
2	Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích¹⁴	1.50		
2.1	Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích ¹⁵	0.50	- Từ 50% số TTHC trở lên có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 0.5. - Từ 30% - dưới 50% số TTHC có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 0.25. - Dưới 30% số TTHC có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 0. - Tính tỷ lệ % giữa số TTHC có phát sinh hồ sơ qua dịch vụ BCCI (tiếp nhận hoặc trả kết quả hoặc cả hai) so với tổng số TTHC đang triển khai thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI. - Đối chiếu với thang điểm để tự chấm.	Thống kê danh mục TTHC đã triển khai thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI, trong số đó, thống kê số TTHC có phát sinh hồ sơ đã sử dụng dịch vụ BCCI

¹⁴ Trường hợp các TTHC được UBND tỉnh phê duyệt thực hiện qua Dịch vụ Bưu chính công ích có phát sinh hồ sơ TTHC trực tuyến mức độ 3,4, được giảm trừ ở tiêu chí này

¹⁵ Chỉ thống kê tỷ lệ trong tổng số TTHC đã triển khai sử dụng dịch vụ bưu chính công ích

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
2.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích ¹⁶	0.50	Tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận qua dịch vụ BCCI/tổng số hồ sơ tiếp nhận thực tế (đã trừ tổng số hồ sơ TTHC thực hiện tiếp nhận qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4). - Từ 5% số hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI trở lên thì điểm đánh giá là 0.5. - Dưới 5% số hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI thì điểm đánh giá là 0.	- Thống kê số hồ sơ TTHC tiếp nhận qua dịch vụ BCCI. - Thống kê số hồ sơ TTHC tiếp nhận thực tế (gồm hồ sơ tiếp nhận trực tiếp và hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ BCCI).
2.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được trả qua dịch vụ bưu chính công ích ¹⁷	0.50	Tỷ lệ hồ sơ TTHC trả qua dịch vụ BCCI/tổng số hồ sơ trả thực tế (đã trừ tổng số hồ sơ TTHC thực hiện trả qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4) - Từ 10% số hồ sơ TTHC trở lên trả qua dịch vụ BCCI thì điểm đánh giá là 0.5. - Dưới 10% số hồ sơ TTHC trả qua dịch vụ BCCI thì điểm đánh giá là 0.	- Thống kê số hồ sơ TTHC trả qua dịch vụ BCCI. - Thống kê số hồ sơ TTHC trả thực tế (gồm hồ sơ trả trực tiếp và hồ sơ trả qua dịch vụ BCCI).
3	Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	1.00		

¹⁶Chỉ thống kê tỷ lệ trong tổng số TTHC có phát sinh hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích

¹⁷Chỉ thống kê tỷ lệ trong tổng số TTHC có phát sinh hồ sơ được trả qua dịch vụ bưu chính công ích

STT	Lĩnh vực/tiêu chí/tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình
3.1	Thực hiện triển khai và công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 cho tất cả các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân	0.50	- Đã công bố áp dụng theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ thì điểm đánh giá là 0.5. - Chưa công bố theo quy định thì điểm đánh giá là 0.	Quyết định công bố và bản công bố, có kèm theo danh mục thủ tục hành chính (TTHC) hoặc tham chiếu, trích dẫn danh mục TTHC đến tài liệu/phần mềm (theo mẫu tại Phụ lục I – Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014).
3.2	Thực hiện áp dụng và duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 vào hoạt động	0.50	- Thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.5. - Thực hiện không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.	- Báo cáo của đơn vị. - Thông báo, kết luận kiểm tra của Sở Khoa học và Công nghệ.