**Bảng dành cho đơn vị Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

**CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH THEO QUYẾT ĐỊNH SỐ 1149/QĐ-BNV**

*(Ban hành kèm theo Công văn số**/SNV-CCHC ngày / 01 /2021 của Sở Nội vụ)*

| **STT** | **Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần** | **Điểm tối đa** | **Điểm đánh giá thực tế** | | | | **Chỉ số** | **Ghi chú** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tự đánh giá** | **BNV đánh giá** | **Điều tra XHH** | **Điểm đạt được** |
| ***3.*** | **CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.1*** | ***Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)*** | ***1.00*** |  |  |  |  |  |  |
| ***3.1.1*** | Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền | 0.50 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Không có TTHC ban hành trái thẩm quyền: 0.5* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Có TTHC ban hành trái thẩm quyền: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.1.2*** | Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC | 0.50 |  |  |  |  |  |  |
|  | *100% số vấn đề phát hiện được xử lý hoặc kiến nghị xử lý:0.5* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 100% số vấn đề phát hiện được xử lý hoặc kiến nghị xử lý:0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.2*** | ***Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ*** | ***3.50*** |  |  |  |  |  |  |
| ***3.2.1*** | Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh | 0.25 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Đúng quy định: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Không đúng quy định: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.2.2*** | Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố | 0.25 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Đúng quy định: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Không đúng quy định: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.2.3*** | Công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC | 0.75 |  |  |  |  |  |  |
|  | *100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của CQCM cấp tỉnh đã được công bố: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện đã được công bố: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đã được công bố: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.2.4*** | Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC | 0.75 |  |  |  |  |  |  |
|  | *100% số cơ quan, đơn vị: 0.75* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 85% - dưới 100% số cơ quan, đơn vị: 0.5* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 70% - dưới 85% số cơ quan, đơn vị: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 70% số cơ quan, đơn vị: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.2.5*** | Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị | 0.75 |  |  |  |  |  |  |
|  | *100% số TTHC được công khai đầy đủ trên Cổng TTĐT của tỉnh: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *100% số CQCM cấp tỉnh công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *100% số ĐVHC cấp huyện công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.2.6*** | Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh | 0.75 |  |  |  |  |  |  |
|  | *100% CQCM cấp tỉnh đã công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *100% UBND cấp huyện đã công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *100% UBND cấp xã đã công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.3*** | ***Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông*** | **3.00** |  |  |  |  |  |  |
| ***3.3.1*** | Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa | 1.00 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện: 0.5* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.3.2*** | Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt | 0.50 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Từ 80% số TTHC trở lên: 0.5* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 60% - dưới 80% số TTHC: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 60% số TTHC: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.3.3*** | Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp | 0.75 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Từ 50 TTHC hoặc nhóm TTHC trở lên: 0.75* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 40 - 49 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0.5* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 30- 39 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 30 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.3.4*** | Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền | 0.75 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Từ 30 TTHC hoặc nhóm TTHC trở lên: 0.75* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 20 - 29 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0.5* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 10- 19 TTHC hoặc nhóm TTHC:0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 10 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.4*** | ***Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC*** | ***5.00*** |  |  |  |  |  |  |
| ***3.4.1*** | Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn | 1.50 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.4.2*** | Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn | 1.50 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.4.3*** | Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn | 1.00 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.4.4*** | Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC | 0.25 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Đầy đủ, đúng quy định: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Không đầy đủ hoặc không đúng quy định: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.4.5*** | Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương | 0.75 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Từ 80% - 100% CQCM cấp tỉnh đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 80% - 100% UBND cấp huyện đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Từ 80% - 100% UBND cấp xã đạt điểm từ tốt trở lên: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.5*** | ***Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh*** | ***1.00*** |  |  |  |  |  |  |
| ***3.5.1*** | Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh | 0.75 |  |  |  |  |  |  |
|  | *Tất cả kiến nghị đã được trả lời: 0.75* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Tất cả kiến nghị đang trả lời: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Tất cả kiến nghị chưa trả lời: 0* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Điểm đánh giá được tính theo công thức: (b/a) \*0.75 + (c/a)\*0.25*  *Trong đó:*  *a là tổng số kiến nghị phải trả lời.*  *b là số kiến nghị đã được trả lời.*  *c là số kiến nghị đang trả lời (có dự thảo).*  *Trường hợp a = 0, thực hiện đánh giá theo văn bản hướng dẫn.* |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.5.2*** | Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh | 0.25 |  |  |  |  |  |  |
|  | *100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định: 0.25* |  |  |  |  |  |  |  |
| *Dưới 100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định: 0* |  |  |  |  |  |  |  |

**Phụ lục**

**HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH**

| **STT** | **Tên TC/TCTP** | **Cách chấm điểm** | **Tài liệu kiểm chứng**  **(TLKC)** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | TCTP 3.1.1 - Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền | Nếu trong năm tỉnh không ban hành các quy định TTHC (nội dung TTHC, thành phần hồ sơ, mẫu đơn, mẫu tờ khai, điều kiện thực hiện TTHC...) trái với thẩm quyền được giao thì điểm đánh giá là 0.5; nếu có ban hành các quy định TTHC trái thẩm quyền được giao thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp). |
|  | TCTP 3.1.2 - Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC | Tính tỷ lệ % giữa số vấn đề đã được xử lý hoặc kiến nghị xử lý so với tổng số vấn đề phát hiện qua rà soát. Nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 100% thì điểm đánh giá là 0.5;  - Dưới 100% thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp). |
|  | TCTP 3.2.1 - Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh | - Yêu cầu:  + Các quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh phải được ban hành chậm nhất trước 05 ngày làm việc tính đến ngày VBQPPL có quy định về TTHC có hiệu lực thi hành.  Trường hợp VBQPPL được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành thì quyết định công bố TTHC phải được ban hành chậm nhất là sau 03 ngày kể từ ngày công bố hoặc ký ban hành VBQPPL có quy định về TTHC.  + Công bố TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông theo thẩm quyền quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Điều 4, Thông tư 01/2018/TT-VPCP.  - Nếu 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc mới ban hành trong năm được công bố kịp thời **VÀ** đã công bố TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông theo quy định của bộ, ngành Trung ương thì điểm đánh giá là 0.25;  - Nếu dưới 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương được sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc mới ban hành trong năm được công bố kịp thời **HOẶC** chưa công bố TTHC hoặc nhóm TTHC liên thông theo quy định của bộ, ngành Trung ương thì điểm đánh giá là 0.  - Trường hợp công bố chưa đạt 100% số TTHC theo quy định nhưng trong đó có TTHC do bộ, ngành Trung ương công bố chậm, đề nghị có giải trình cụ thể. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp). |
|  | TCTP 3.2.2 - Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố | - Yêu cầu: TTHC phải được nhập, đăng tải công khai vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố hoặc chậm nhất là 02 ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định công bố đối với các TTHC quy định trong VBQPPL được ban hành theo trình tự, thủ tục rút gọn có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành.  - Nếu 100% TTHC được nhập, đăng tải công khai kịp thời vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC thì điểm đánh giá là 0.25; nếu dưới 100% TTHC được nhập, đăng tải công khai kịp thời thì điểm đánh giá là 0.  - Trường hợp chưa nhập, đăng tải kịp thời 100% số TTHC sau khi công bố nhưng trong đó có TTHC do bộ, ngành Trung ương nhập, đăng tải chậm so với quy định, đề nghị có giải trình cụ thể. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp);  - TLKC khác nếu có. |
|  | TCTP 3.2.3 - Công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC | - Yêu cầu: Ban hành quy trình nội bộ đối với việc giải quyết từng TTHC thuộc phạm vi thực hiện của địa phương theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.  - Nếu 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của CQCM cấp tỉnh đã được công bố quy trình nội bộ thì điểm đánh giá là 0.25;  - Nếu 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện đã được công bố quy trình nội bộ thì điểm đánh giá CỘNG THÊM 0.25 điểm;  - Nếu 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đã được công bố quy trình nội bộ thì điểm đánh giá CỘNG THÊM 0.25 điểm.  - Nếu cấp nào không đạt tỷ lệ 100% thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với thang điểm đánh giá của cấp đó. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp);  - Quyết định ban hành quy trình nội bộ giải quyết TTHC của tỉnh. |
|  | TCTP 3.2.4 - Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC | Tính tỷ lệ % giữa số CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại Trung tâm hành chính công các cấp so với tổng số CQCM cấp tỉnh, ĐVHC cấp huyện, cấp xã. Nếu tỷ lệ này đạt:  - 100% thì điểm đánh giá là 0.75;  - Từ 85% - dưới 100% thì điểm đánh giá là 0.5;  - Từ 70% - dưới 85% thì điểm đánh giá là 0.25;  - Dưới 70% thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. |
|  | TCTP 3.2.5 - Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị | - Yêu cầu:  + Cổng TTĐT của tỉnh phải công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 3 cấp chính quyền tại địa phương.  + Các CQCM cấp tỉnh phải công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình.  + Các ĐVHC cấp huyện phải công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình.  - Nếu 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại 3 cấp chính quyền của tỉnh được công khai trên Cổng TTĐT của tỉnh thì được 0.25 điểm;  - Nếu 100% số CQCM cấp tỉnh công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình thì được CỘNG THÊM 0.25 điểm;  - Nếu 100% số ĐVHC cấp huyện công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình thì được CỘNG THÊM 0.25 điểm;  - Nếu cấp nào không đạt tỷ lệ 100% thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với thang điểm đánh giá của cấp đó. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - Kết quả kiểm tra trực tiếp trên website. |
|  | TCTP 3.2.6 - Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh | - Nếu 100% CQCM cấp tỉnh đã công khai đầy đủ tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thì được 0.25 điểm;  - Nếu 100% UBND cấp huyện đã công khai đầy đủ tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thì được CỘNG THÊM 0.25 điểm;  - Nếu 100% UBND cấp xã đã công khai đầy đủ tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thì được CỘNG THÊM 0.25 điểm.  - Nếu cấp nào không đạt tỷ lệ 100% thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với thang điểm đánh giá của cấp đó. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - Kết quả kiểm tra trực tiếp trên website. |
|  | TCTP 3.3.1 - Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa | - Yêu cầu: Thực hiện theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐCP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP.  - Nếu 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của 03 cấp chính quyền tại địa phương được tiếp nhận và trả kết quả giải tại Bộ phận Một cửa (hoặc Trung tâm Hành chính công) các cấp thì điểm đánh giá là 1, cụ thể như sau:  + Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh (sở, ban, ngành) thì được 0.25 điểm;  + Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện thì được CỘNG THÊM 0.5 điểm;  + Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã thì được CỘNG THÊM 0.25 điểm.  - Nếu cấp nào không đạt tỷ lệ 100% thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với thang điểm đánh giá của cấp đó. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. |
|  | TCTP 3.3.2 - Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt | - Yêu cầu: Thực hiện theo danh mục TTHC được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 và các văn bản khác (nếu có).  - Nếu đạt tỷ lệ từ 80% trở lên số TTHC trong Danh mục đã đưa ra thực hiện tại Bộ phận Một cửa các cấp thì điểm đánh giá là 0.5;  - Nếu đạt tỷ lệ từ 60% - dưới 80% số TTHC thì điểm đánh giá là 0.25;  - Nếu đạt tỷ lệ dưới 60% thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. |
|  | TCTP 3.3.3 - Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp | - Yêu cầu: Lập danh mục TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp hành chính. Trong đó, nêu rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp trong quy trình giải quyết đối với từng TTHC.  - Nếu số lượng TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp đạt:  + Từ 50 TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 0.75;  + Từ 40 - 49 TTHC thì điểm đánh giá là 0.5;  + Từ 30- 39 TTHC thì điểm đánh giá là 0.25;  + Dưới 30 TTHC thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Danh mục TTHC/nhóm TTHC liên thông, chỉ rõ nơi tiếp nhận, trả kết quả và cơ quan tham gia giải quyết đối với từng TTHC/nhóm TTHC liên thông (chỉ cần file word)  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ. |
|  | TCTP 3.3.4 - Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền | - Yêu cầu: Lập danh mục TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền khác nhau. Trong đó, nêu rõ cơ quan chủ trì, đầu mối tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC, cơ quan phối hợp trong quy trình giải quyết đối với từng TTHC.  - Nếu số lượng TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền khác nhau cấp đạt:  + Từ 30 TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 0.75;  + Từ 20 - 29 TTHC thì điểm đánh giá là 0.5;  + Từ 10- 19 TTHC thì điểm đánh giá là 0.25;  + Dưới 10 TTHC thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Danh mục TTHC/nhóm TTHC liên thông, chỉ rõ nơi tiếp nhận, trả kết quả và cơ quan tham gia giải quyết đối với từng TTHC/nhóm TTHC liên thông.  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ. |
|  | TCTP 3.4.1 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn | Tính tỷ lệ % giữa số hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn so với tổng số hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh đã tiếp nhận trong năm. Nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 95 % - 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức ;  - Dưới 95% thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. |
|  | TCTP 3.4.2 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn | Tính tỷ lệ % giữa số hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn so với tổng số hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện đã tiếp nhận trong năm. Nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 95 % - 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức ;  - Dưới 95% thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. |
|  | TCTP 3.4.3 - Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn | Tính tỷ lệ % giữa số hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn so với tổng số hồ sơ TTHC do UBND cấp xã đã tiếp nhận trong năm. Nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 95 % - 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức ;  - Dưới 95% thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. |
|  | TCTP 3.4.4 - Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC | - Yêu cầu: Thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC. Trường hợp trễ hẹn mà không phải do lỗi của cơ quan nhà nước đề nghị có giải trình cụ thể cho từng trường hợp.  - Nếu thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.25; nếu thực hiện không đầy đủ hoặc không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.  Trường hợp không có hồ sơ TTHC giải quyết trễ hẹn trong năm đánh giá thì điểm đánh giá là 0.25 điểm | - Báo cáo kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ.  - Kết quả Chỉ số SIPAS (do Bộ Nội vụ cung cấp). |
|  | TCTP 3.4.5 - Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương | - Yêu cầu: Thực hiện theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐCP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP.  - Nếu từ 80% - 100% CQCM cấp tỉnh đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên thì điểm đánh giá là 0.25;  - Nếu từ 80% - 100% UBND cấp huyện đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên thì điểm đánh giá CỘNG THÊM 0.25 điểm;  - Nếu từ 80% - 100% UBND cấp xã đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên thì điểm đánh giá CỘNG THÊM 0.25 điểm.  - Nếu cấp nào không đạt tỷ lệ trên thì điểm đánh giá là 0 điểm đối với thang điểm tương ứng.  - Nếu thực hiện việc đánh giá và công khai kết quả đánh giá không đúng theo quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm đối với cả TCTP này. | - Kết quả công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh;  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp).  - TLKC khác (nếu có). |
|  | TCTP 3.5.1 - Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh | - Thống kê:  + Tổng số PAKN phải trả lời (a);  + Số PAKN đã được trả lời (b);  + Số PAKN đang trả lời (c).  - Trường hợp có PAKN phải trả lời thì điểm đánh giá được tính theo công thức: (b/a) \*0.75 + (c/a)\*0.25  - Trường hợp không có PAKN phải trả lời (a = 0) thì điểm đánh giá là 0.75. | - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng Chính phủ (do Văn phòng Chính phủ cung cấp). |
|  | TCTP 3.5.2 - Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh | - Nếu 100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định thì điểm đánh giá là 0.25;  - Nếu dưới 100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo của tỉnh và kết quả theo dõi, đánh giá của Văn phòng Chính phủ;  - Kiểm tra trực tiếp trên website;  - TLKC khác (nếu có). |