|  |  |
| --- | --- |
| **UBND TỈNH QUẢNG NAM**  **SỞ NỘI VỤ** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**PHỤ LỤC 1**

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

**ĐỐI VỚI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

(Ban hành kèm theo Công văn số 2670 /SNV-CCHC ngày 16 tháng 12 năm 2019 của Sở Nội vụ tỉnh Quảng Nam)

| **STT** | **NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ** | **Điểm tối đa** | **Cách chấm điểm** | **Tài liệu kiểm chứng hoặc giải trình** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **I** | **CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH** | **12.50** |  |  |
| **1** | **Xây dựng và thực hiện kế hoạch cải cách hành chính (CCHC)** | **1.50** |  |  |
| 1.1 | Ban hành kế hoạch CCHC | 0.50 | - Yêu cầu: Nội dung kế hoạch phải xác định đầy đủ 7 nội dung cải cách hành chính theo quy định; kết quả đầu ra của từng nhiệm vụ trong kế hoạch phải cụ thể, rõ trách nhiệm triển khai, chi tiết mốc thời gian hoàn thành trong năm.  + Thời gian ban hành không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của tỉnh được ban hành.  - Nếu kế hoạch CCHC đáp ứng đầy đủ yêu cầu về nội dung và thời gian ban hành nêu trên thì điểm đánh giá là 0.5; không đáp ứng một trong các yêu cầu trên thì điểm đánh giá là 0. | Kế hoạch CCHC năm đánh giá của cơ quan, đơn vị. |
| 1.2 | Mức độ hoàn thành kế hoạch CCHC | 1.00 | - Yêu cầu: 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: | (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** | **Kiểm tra CCHC** | **1.50** |  |  |
| 2.1 | Tỷ lệ phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc được kiểm tra trong năm | 1.00 | - Kế hoạch kiểm tra các phòng, đơn vị trực thuộc trong năm. Nếu:  + Có kế hoạch kiểm tra từ 30% số đơn vị trở lên thì điểm đánh giá là 1.  + Có kế hoạch kiểm tra từ 25% - dưới 30% số đơn vị thì điểm đánh giá là 0.5.  + Có kế hoạch kiểm tra dưới 25% số đơn vị thì điểm đánh giá là 0.  (Cách chấm điểm: Xác định tỷ lệ phòng, tổ chức trực thuộc được kiểm tra, đối chiếu với thang điểm để chấm. Nếu nội dung kiểm tra không có các lĩnh vực CCHC hoặc cơ quan không ban hành kế hoạch kiểm tra hoặc có ban hành kế hoạch kiểm tra nhưng không tổ chức kiểm tra thì điểm đánh giá là 0). | (1) Tài liệu kiểm chứng bao gồm:  - Kế hoạch kiểm tra CCHC (có thể lồng ghép nội dung kiểm tra CCHC trong các kế hoạch kiểm tra khác của cơ quan, đơn vị)  - Báo cáo kết quả kiểm tra công tác CCHC. |
| 2.2 | Có văn bản kết luận và xử lý sau kiểm tra của cơ quan, đơn vị | 0.50 | - Có thông báo kết luận gửi các đơn vị được kiểm tra hoặc văn bản chỉ đạo khắc phục tồn tại, hạn chế của người có thẩm quyền về kết quả kiểm tra thì điểm đánh giá là 0.5.  - Không có thông báo kết luận gửi đơn vị thì điểm đánh giá là 0. | - Tài liệu kiểm chứng:  + Các thông báo kết luận kiểm tra;  + Các văn bản thể hiện nội dung đã được xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với từng vấn đề phát hiện qua kiểm tra.  + Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có). |
| 3 | **Tuyên truyền công tác CCHC đến công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân** | **1.50** |  |  |
| 3.1 | Thực hiện các hình thức tuyên truyền CCHC | 1.00 | - Thực hiện tuyên truyền CCHC bằng ít nhất một trong các hình thức 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 bằng ít nhất một trong số các hình thức khác, như: Tổ chức cuộc thi tìm hiểu về CCHC; tọa đàm về CCHC hoặc các hình thức tuyên truyền mới, sáng tạo khác… thì điểm đánh giá là 0.5.  - Nếu không thực hiện tuyên truyền CCHC thì điểm đánh giá là 0.  (Tổng điểm các tiêu chí thành phần) | - Các văn bản 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 |
| 3.2 | Tham gia Hội thi tìm hiểu cải cách hành chính của tỉnh (Cơ quan, đơn vị có cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tham gia đầy đủ số lượng theo yêu cầu của Hội thi): 0.5 | 0.50 | Cách tính điểm về số lượng cán bộ, công chức tham gia Hội thi tìm hiểu cải cách hành chính của tỉnh do Ban Tổ chức Hội thi thông báo cụ thể. Các cơ quan đơn vị căn cứ vào thông báo của Ban Tổ chức Hội thi để tự chấm điểm cho cơ quan, đơn vị mình. | Thông báo của Ban Tổ chức Hội thi về số lượng cán bộ, công chức tham gia Hội thi tìm hiểu cải cách hành chính của tỉnh. |
| **4** | **Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (đủ số lượng, nội dung, thời gian theo quy định)[[1]](#footnote-1)** | **3.00** |  |  |
| 4.1 | Báo cáo định kỳ quý, 6 tháng, năm về CCHC | 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 không đầy đủ về nội dung, không đúng thời gian theo quy định của 1 trong 4 báo cáo CCHC thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo CCHC của cơ quan, đơn vị.  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Nội vụ. |
| 4.2 | Báo cáo năm về kiểm tra, rà soát văn bản quy phạm pháp luật | 0.25 | **Yêu cầu**:  + Nội dung báo cáo được thực hiện theo đúng khoản 3 Điều 135 và 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 0.25. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo kết quả kiểm tra, rà soát hệ thống hóa VBQPPL.  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Tư pháp. |
| 4.3 | Báo cáo năm về theo dõi thi hành pháp luật | 0.25 | **Yêu cầu:**  - Nội dung báo cáo theo quy định tại Thông tư số 16/2018/TT-BTP.  - Thời hạn gửi báo cáo: trước ngày 08/10 năm đánh giá.  - Báo cáo đầy đủ nội dung và đúng quy định về thời gian thì điểm đánh giá là 0.25. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo theo dõi thi hành pháp luật.  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Sở Tư pháp. |
| 4.4 | Báo cáo định kỳ quý, năm về kiểm soát TTHC | 0.50 | **Yêu cầu:** Các báo cáo phải đáp ứng đầy đủ số lượng, nội dung và gửi đúng thời gian theo quy định của Văn phòng UBND tỉnh thì điểm đánh là 0.5. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của cơ quan, đơn vị.  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh. |
| 4.5 | Báo cáo năm về rà soát, đánh giá TTHC | 0.50 | Báo cáo phải đáp ứng đầy đủ nội dung và gửi đúng thời gian theo quy định của Văn phòng UBND tỉnh. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0. | -Báo cáo thực hiện rà soát thủ tục hành chính theo quy định  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh. |
| 4.6 | Báo cáo năm về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức | 0.25 | Báo cáo phải đáp ứng đầy đủ nội dung và gửi đúng thời gian theo văn bản hướng dẫn của Sở Nội vụ thì điểm đánh giá là 0.25. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo công tác đào tạo, bồi dưỡng theo quy định.  - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ. |
| 4.7 | Báo cáo năm về kết quả ứng dụng CNTT | 0.25 | Báo cáo phải đáp ứng đầy đủ nội dung và gửi đúng thời gian theo quy định của Sở Thông tin và Truyền thông. Trường hợp không đầy đủ nội dung, không đúng thời gian thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo kết quả ứng dụng CNTT theo quy định.  - Kết quả theo dõi của Sở Thông tin và Truyền thông. |
| **5** | **Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính** | **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. | - 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). |
| **6** | Tổ chức Hội nghị/Họp giao ban quán triệt, rút kinh nghiệm hoặc ban hành kế hoạch khắc phục những tồn tại, hạn chế sau khi UBND tỉnh công bố kết quả xác định Chỉ số cải cách hành chính; Chỉ số hài lòng; Chỉ số năng lực cạnh tranh hàng năm | **1.00** | - Tổ chức Hội nghị hoặc lồng ghép trong họp giao ban hoặc ban hành kế hoạch khắc phục thì điểm đánh giá là 1.  - Không tổ chức Hội nghị/họp giao ban hoặc không ban hành kế hoạch khắc phục thì điểm đánh giá là 0. | - Văn bản chỉ đạo, Kế hoạch khắc phục, Báo cáo rút kinh nghiệm;  - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có). |
| **7** | **Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao** | **3.00** |  |  |
| 7.1 | Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao (thể hiện qua phần mềm theo dõi, giám sát nhiệm vụ - đơn vị không chấm điểm tiêu chí này)[[2]](#footnote-2) | 1.50 | Các cơ quan, đơn vị không tự đánh giá tiêu chí này. |  |
| 7.2 | Thực hiện các nhiệm vụ UBND tỉnh giao trong Kế hoạch cải thiện Chỉ số cải cách hành chính; Kế hoạch cải thiện Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công tỉnh 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 | - 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** | **4.50** |  |  |
| **1** | **Công tác kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật** | **2.50** |  |  |
| 1.1 | Xây dựng kế hoạch kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật hàng năm của cơ quan, đơn vị | 0.50 | **Yêu cầu:** Có xây dựng kế hoạch kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật và không quá 30 ngày kể từ ngày Kế hoạch kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL của UBND 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 kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa VBQPPL của cơ quan, đơn vị |
| 1.2 | Xử lý kết quả sau rà soát[[3]](#footnote-3) | 1.00 | **Yêu cầu:**  - Từ 80%-100% số văn bản đã xử lý/kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá được tính theo công thức:  - Dưới 80% số văn bản đã xử lý/kiến nghị xử lý: 0  (Trường hợp có rà soát, đánh giá nhưng không phát hiện văn bản cần sửa đổi, bổ sung thì nội dung này vẫn đạt điểm tối đa) | Báo cáo kết quả rà soát văn bản QPPL của sở;  - Các văn bản xử lý văn bản QPPL sau rà soát (nếu có);  - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có). |
| 1.3 | Xử lý văn bản trái pháp luật phát hiện qua kiểm tra | 1.00 | Từ 80%-100% số văn bản trái pháp luật đã xử lý/kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá được tính theo công thức  Dưới 80% số văn bản đã xử lý/kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0.  - Trường hợp không có văn bản trái luật cần xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì cơ quan, đơn vị có giải trình để tiêu chí này được giảm trừ. | -Báo cáo kết quả kiểm tra văn bản QPPL của sở;  - Danh mục văn bản phát hiện qua kiểm tra; kèm theo số, ký hiệu của văn bản xử lý những sai phạm tương ứng với từng trường hợp;  - Các tài liệu kiểm chứng khác (nếu có). |
| **2** | **Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách, pháp luật thuộc phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị[[4]](#footnote-4)** | **1.00** |  |  |
| 2.1 | 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 0.50  - 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. |
| 2.2 | Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện kết luận sau thanh tra, kiểm tra | 0.50 | **- 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:  - 100% các vấn đề phát hiện qua thanh tra, kiểm tra đã xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá 0.5.  - 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 0.25.  - 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. | - Các quyết định kiểm tra việc thực hiện Kết luận thanh tra của sở;  - Báo cáo kết quả kiểm tra. |
| **3** | **Theo dõi thi hành pháp luật** | **1.00** |  |  |
| 3.1 | Mức độ hoàn thành kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật | 0.50 | **- Yêu cầu:** Báo cáo mức độ hoàn thành kế hoạch thanh tra 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). |
| 3.2 | Xử lý những bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật | 0.50 | **- Yêu cầu:** Căn cứ kết quả thu thập thông tin, kết quả kiểm tra, điều tra, khảo sát tình hình thi hành pháp luật, các sở 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](https://thuvienphapluat.vn/van-ban/linh-vuc-khac/nghi-dinh-59-2012-nd-cp-theo-doi-tinh-hinh-thi-hanh-phap-luat-144158.aspx) .  - 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 0.5; không ban hành đầy đủ văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý kết quả TDTHPL theo thẩm quyền thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo theo dõi 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.  \*Nội dung kiến nghị: Các bất cập trong lĩnh vực chuyên môn quản lý, không bao gồm các bất cập về biên chế, công tác tập huấn. |
| **III** | **CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** | **13.50** |  |  |
| **1** | **Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hành chính** | **1.50** |  |  |
| 1.1 | Ban hành kế hoạch rà soát thủ tục hành chính (TTHC) [[5]](#footnote-5) | 0.50 | **- Yêu cầu:**  + 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.  - Kết quả theo dõi của Văn phòng UBND tỉnh. |
| 1.2 | Kết quả thực hiện việc rà soát, đánh giá TTHC | 1.00 | **- Yêu cầu:** Có thực hiện phương án đơn giản hóa TTHC gửi cơ quan có thẩm quyền kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bải bỏ các quy định hành chính theo đúng thời gian quy định thì điểm đánh giá là 1. Trường hợp không thực hiện thì điểm đánh giá là 0.  **\* Ghi chú:** Trường hợp không có phương án đơn giản hóa hoặc quy định thủ tục hành chính cần kiến nghị sửa đổi thì báo cáo kết quả rà soát TTHC phải làm rõ một số nội dung sau:  + Số lượng TTHC đã thực hiện rà soát trên tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh;  + Phụ lục biểu mẫu rà soát đối với từng TTHC theo quy định.  - 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 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. | Báo cáo kết quả rà soát thủ tục hành chính. |
| **2** | **Công bố, công khai TTHC** | **3.00** |  |  |
| 2.1 | Thực hiện cập nhật, tham mưu UBND tỉnh công bố đầy đủ TTHC theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP[[6]](#footnote-6) | 1.00 | **- Yêu cầu:** 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 thì điểm đánh giá là 1.  - Công bố không đầy đủ thì điểm đánh giá là 0. | Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của sở |
| 2.2 | Thực hiện cập nhật, tham mưu UBND tỉnh công bố kịp thời TTHC theo quy định | 1.00 | **- Yêu cầu:**  - Thực hiện cập nhật, tham mưu UBND tỉnh công bố rong vòng 15 ngày kể từ khi Bộ, ngành công bố thì điểm đánh giá là 1.  - Có tham mưu công bố TTHC nhưng không kịp thời thì điểm đánh giá là 0.5.  - Không tham mưu công bố TTHC thì điểm đánh giá là 0. | Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của sở.  *-* Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có). |
| 2.3 | Duy trì, cập nhật công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết tại Trung tâm Hành chính công và trên Trang/Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị[[7]](#footnote-7) | 1.00 |  |  |
|  | Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại Trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư: 0.5 |  | **- Yêu cầu:**  - Công khai TTHC đầy đủ đúng quy định tại trung tâm Hành chính công và Xúc tiến đầu tư thì điểm đánh giá là 0.5.  - Công khai TTHC trên Cổng/ Trang thông tin điện tử của đơn vị đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.5. | - 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 |
|  | Công khai TTHC trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị đầy đủ, đúng quy định: 0.5 |  | **- Yêu cầu:**  - Số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được công khai trên Trang/Cổng thông tin điện tử, nếu tỷ lệ đạt:  - 100% TTHC thì điểm đánh giá là 0,5.  - Dưới 100% TTHC thì điểm đánh giá là 0. | - Thống kê cụ thể TTHC thực hiện công khai theo quy định/TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết  - Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ |
| **3** | **Tham mưu công bố danh mục TTHC thực hiện tại Bộ phận một cửa các cấp[[8]](#footnote-8)** | **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 thủ tục hành chính 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[[9]](#footnote-9)** | **1.00** | **+ Yêu cầu:**  -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** |  |  |
| 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 | **Yêu cầu:**  - 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 đường dây nóng 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) | 0.50 | **Yêu cầu:**  - 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.  - Trường hợp trong năm cơ quan 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 điểm đánh giá là 0.5.  - Có phản ánh kiến nghị không xử lý hoặc chậm xử lý hoặc không kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0 | Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ. |
| **6** | **Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông[[10]](#footnote-10)** | **6.00** |  |  |
| 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 | 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 | Cập nhật thông tin hồ sơ giải quyết TTHC trên phần mềm một cửa điện tử | 2.00 |  |  |
| 6.2.1 | Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật lên phần mềm một cửa điện tử đúng với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế: 1 | 1.00 | **Yêu cầu:**  - Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật lên phần mềm một cửa điện tử đúng với so thực tế thì điểm đánh giá là 1.  - Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật không đúng so với thực tế thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo của cơ quan, đơn vị.  - Báo cáo kết quả kiểm tra công tác CCHC.  - Quá trình theo dõi, kiểm tra của các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh.  - Kiểm tra trên phần mềm Một cửa điện tử |
| 6.2.2 | Tạo lập cơ sở dữ liệu để quản lý, xử lý trên phần mềm một cửa điện tử: 1 | 1.00 | **Yêu cầu:**  - Cập nhật đầy đủ thông tin người nộp hồ sơ thì điểm đánh giá là 0.5.  - Tạo lập hồ sơ điện tử từ hồ sơ đầu vào do cá nhân, tổ chức nộp thì điểm đánh giá là 0.5.  - Nếu không cập nhật đầy đủ thông tin hoặc tạo lập hồ sơ điện tử thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo của cơ quan, đơn vị.  - Theo dõi của Sở Thông tin và Truyền thông. |
| 6.3 | Kết quả giải quyết TTHC | 2.00 | **Yêu cầu:**  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  - Dưới 95% hồ sơ TTHC được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá là 0. | 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 | **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 thư xin lỗi đối với 100% hồ sơ TTHC 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 | - Báo cáo kiểm soát TTHC của sở hoặc Báo cáo CCHC năm của sở. |
| **IV** | **CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH** | **4.50** |  |  |
| **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 | **- Yêu cầu:**  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 quan, đơn vị. |
| 1.2 | Thực hiện quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo trong cơ quan hành chính | 1.00 |  |  |
| 1.2.1 | Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo của cơ quan: 0.5 |  | - 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 của cơ quan, đơn vị  - Qua theo dõi, tổng hợp của Sở Nội vụ |
| 1.2.2 | Thực hiện đúng quy định về cơ cấu số lượng lãnh đạo cấp phòng thuộc cơ quan: 0.5 |  | - 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 của cơ quan, đơn vị.  - 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** | **Yêu cầu:**  Trên cơ sở quyết định của cơ quan thẩm quyền giao biên chế hành chính, số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp; thực hiện quản lý, sử dụng theo đúng quy định thì đánh giá là 1; còn trường hợp sử dụng lao động hợp đồng làm nhiệm vụ chuyên môn thì điểm đánh giá là 0. | - QĐ của cơ quan thẩm quyền giao biên chế công chức; số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp  - QĐ của cơ quan phân bổ biên chế công chức, số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp cho các tổ chức thuộc, trực thuộc.  - Báo cáo tình hình quản lý, sử dụng biên chế hành chính, số lượng người làm việc trong các đơn vị sự nghiệp. |
| **3** | **Thực hiện phân cấp quản lý** | **2.00** |  |  |
| 3.1 | Thực hiện các quy định về phân cấp, ủy quyền quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực do Chính phủ, Bộ chuyên ngành và UBND tỉnh ban hành | 0.50 | **Yêu cầu:**  Thực hiện đầy đủ các quy định về phân cấp, ủy quyền quản lý do Chính phủ và các bộ, ngành 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. | Báo cáo và đề xuất phương án phân cấp, ủy quyền quản lý nhà nước đối với ngành, lĩnh vực. |
| 3.2 | Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ quản lý nhà nước đã phân cấp, ủy quyền | 0.50 | **- Yêu cầu:**  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 | **- Yêu cầu:**  + 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 LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC** | **7.00** |  |  |
| **1** | **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 thì điểm đánh giá là 1.  - Từ 80% - dưới 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 là 0.5.  -Dưới 80% 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 thì điểm đánh giá 0. | - Báo cáo hàng năm về mức độ thực hiện cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm.  - Theo dõi, kiểm tra của Sở Nội vụ. |
| **2** | **Thực hiện quy định về tuyển dụng, sử dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc sở (nếu có)** | **1.00** | **Yêu cầu:**  - Đúng quy định thì điểm đánh giá là 1.  - Không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0.  (Cơ quan không có đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc thì được giảm trừ) | - Báo cáo của cơ quan, đơn vị. |
| **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 tương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đúng quy định điều kiện, tiêu chuẩn: 1 |  | **- Yêu cầu:** Lập danh sách công chức thuộc sở được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại của cơ quan, đơn vị.  - 100% lãnh đạo cấp phòng thuộc sở được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đúng quy định điều kiện, tiêu chuẩn thì điểm đánh giá là 1. Thực hiện không đúng 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 (Một hoặc 2 văn bản minh chứng).  - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ |
|  | 100% lãnh đạo cấp phòng và tương tương được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại đúng thời gian quy định: 1 |  | - 100% lãnh đạo cấp phòng thuộc sở được bổ nhiệm, bổ nhiệm lại thời gian quy định thì điểm đánh giá là 1. Thực hiện không đúng 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 (Một hoặc 2 văn bản minh chứng).  - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ |
| **4** | **Thực hiện đánh giá, phân loại công chức, viên chức** | **1.00** |  |  |
| 4.1 | Thực hiện trình tự, thủ tục đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo quy định | 0.50 | **Yêu cầu:** Thực hiện đánh giá, phân loại công chức, viên chức theo đúng quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Nội vụ, Sở Nội vụ. | Báo cáo của cơ quan, đơn vị, địa phương.  - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ. |
| 4.2 | Chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính | 0.50 | **Yêu cầu:** - Trong năm không có công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật từ mức khiển trách trở lên thì điểm đánh giá là 0.5  -Trong năm có trường hợp công chức, viên chức bị xử lý kỷ luật từ khiển trách trở lên hoặc có khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến công chức, viên chức được thẩm tra, xác minh là có cơ sở thì điểm đánh giá là 0 | - Báo cáo của cơ quan, đơn vị  - Thanh tra tỉnh, Sở Nội vụ sẽ phối hợp chấm điểm thông qua các kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. |
| **5** | **Mức độ hoàn thành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức hàng năm** | **1.00** | **Yêu cầu:**  - Tính cụ thể tỷ lệ cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm theo kế hoạch của cơ quan, đơn vị, đối chiếu với thang điểm để tự chấm. Nếu:  - Hoàn thành từ 80% - 100% kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức viên chức thì điểm đánh giá được tính theo công thức:  - Hoàn thành dưới 80% 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. |
| **6** | **Thực hiện tinh giản biên chế theo Nghị định số 108/2014/NĐ-CP** | **1.00** | **Yêu cầu:**  - Thực hiện nghiêm túc, có số lượng CCVC tinh giản biên chế hằng năm đúng theo Nghị quyết HĐND tỉnh và lộ trình UBND tỉnh giao thì điểm đánh giá là 1.  - Thực hiện nghiêm túc, có số lượng CCVC tinh giản biên chế hằng năm đúng theo Nghị quyết HĐND tỉnh và lộ trình UBND tỉnh giao thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo của cơ quan, đơn vị. |
| **VI** | **CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG** | **3.00** |  |  |
| **1** | **Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng kinh phí quản lý hành chính** | **1.00** | - 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. | - Cơ quan tự đánh giá |
| **2** | **Thực hiện quy định về sử dụng tài sản công** | **1.00** | - Sở Tài chính, Sở Nội vụ sẽ phối hợp chấm điểm thông qua các kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. | - Cơ quan tự đánh giá |
| **3** | **Tổ chức thực hiện các kiến nghị sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán nhà nước về tài chính, ngân sách** | **1.00** | - Sở Tài chính, Sở Nội vụ sẽ phối hợp chấm điểm thông qua việc thực hiện các kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền. | - Cơ quan tự đánh giá |
| **VII** | **HIỆN ĐẠI HÓA NỀN HÀNH CHÍNH** | **13.00** |  |  |
| **1** | **Ứng dụng công nghệ thông tin** | **11.00** |  |  |
| 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 | **Yêu cầu:**  -Tất cả văn bản đến được số hóa, ký số, 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 được tham mưu, xét duyệt trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành thì điểm đánh giá là 1. | - Cơ quan tự đánh giá.  - Cung cấp tài khoản (văn thư) để kiểm tra. |
| 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 | **Yêu cầu:**  - 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. Nếu tỷ lệ này đạt:  -Từ 60%-100% văn bản thì điểm đánh giá được tính theo công thức:    - Dưới 60% văn bản thì điểm đánh giá là 0. | - Cơ quan tự đánh giá.  - Cung cấp tài khoản (văn thư) để kiểm tra |
| 1.2 | Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử (trừ văn bản mật) | 2.00 | **Yêu cầu:**  - 100% văn bản điện tử do cơ quan phát hành có đầy đủ chứng thư số cơ quan và chữ ký số của thủ trưởng cơ quan thì điểm đánh giá là 2.  - Còn văn bản điện tử do cơ quan phát hành thiếu chứng thư số cơ quan hoặc chữ ký số của thủ trưởng cơ quan thì điểm đánh giá là 1.  - Chưa sử dụng thì điểm đánh giá là 0. | - Các cơ quan tự đánh giá  - Cung cấp tài khoản (văn thư) để kiểm tra  - Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra, thẩm định văn bản trên hệ thống Q-Office |
| 1.3 | Xây dựng, sử dụng cơ sở dữ liệu chuyên ngành | 1.00 | **Yêu cầu:**  - Có từ 02 cơ sở dữ liệu chuyên ngành trở lên đang hoạt động hiệu quả thì điểm đánh giá là 1.  - Có 01 cơ sở dữ liệu chuyên ngành đang hoạt động hiệu quả thì điểm đánh giá là 0.5.  - Không có cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc có nhưng hoạt động không hiệu quả thì điểm đánh giá là 0. | - Báo cáo của cơ quan, đơn vị.  - Cung cấp tài khoản, mật khẩu để kiểm tra. |
| 1.4 | Mức độ cung cấp các dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) trong giải quyết TTHC [[11]](#footnote-11) | 4.00 |  |  |
| 1.4.1 | 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) | 2.00 | **Yêu cầu:**  Tính 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). Nếu tỷ lệ này đạt:  -Từ 60% số TTHC trở lên cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 2 ;  -Từ 40% - dưới 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;  -Từ 10% - dưới 40% số TTHC trở lên cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ s thì điểm đánh giá là 1;  Dưới 10% số TTHC trở lên cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 0. | - 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. |
| 1.4.2 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3 | 1.00 | - Phạm vi đánh giá: Các TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3 có phát sinh hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.  - Yêu cầu:  + Thống kê tổng số hồ sơ đã tiếp nhận (cả trực tuyến và truyền thống) của các TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến mức độ 3.  + Thống kê số hồ sơ đã tiếp nhận trực tuyến của các TTHC nêu trên.  - Tính tỷ lệ % giữa số hồ sơ đã tiếp nhận trực tuyến so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong năm (cả trực tuyến và truyền thống). Nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 40% số hồ sơ TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 1;  Từ 20% - dưới 40% số hồ sơ TTHC thì điểm đánh giá là 0.5;  - Dưới 20% số hồ sơ TTHC thì điểm đánh giá là 0.  - Ví dụ:  + Cục Thuế tỉnh, trong năm 2019 có 50 TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3. Trong đó, chỉ có 20 TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến. Trong số 20 TTHC này, trong năm 2019, đã tiếp nhận tổng số **545** hồ sơ TTHC bằng cả hình thức trực tuyến và truyền thống, trong đó, có **190** hồ sơ TTHC được tiếp nhận bằng hình thức trực tuyến. Như vậy, tỷ lệ % hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến của 20 TTHC nêu trên là (190/545\*100%) = **34.86%.**  + Vì tỷ lệ này đạt ở khoảng từ 20% - dưới 40% nên điểm đánh giá là 0.5 điểm  Như vậy, đối với TCTP này, Cục Thuế tỉnh đạt 0.5 điểm. | - Báo cáo thống kê của cơ quan, đơn vị;  - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có |
| 1.4.3 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4 | 1.00 | - Phạm vi đánh giá: Các TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 4 có phát sinh hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.  **- Yêu cầu:**  + Thống kê tổng số hồ sơ đã tiếp nhận (cả trực tuyến và truyền thống) của các TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến mức độ 4.  + Thống kê số hồ sơ đã tiếp nhận trực tuyến của các TTHC nêu trên.  - Tính tỷ lệ % giữa số hồ sơ đã tiếp nhận trực tuyến so với tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong năm (cả trực tuyến và truyền thống). Nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 30% số hồ sơ TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 1;  - Từ 20% - dưới 30% số hồ sơ TTHC thì điểm đánh giá là 0.5;  - Dưới 20% số hồ sơ TTHC thì điểm đánh giá là 0.  - Ví dụ:  + Cục Thuế tỉnh, trong năm 2019 có 10 TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 4. Trong đó, chỉ có 03 TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến. Trong số 03 TTHC này, trong năm 2019, đã tiếp nhận tổng số **250** hồ sơ TTHC bằng cả hình thức trực tuyến và truyền thống, trong đó, có **89** hồ sơ TTHC được tiếp nhận bằng hình thức trực tuyến. Như vậy, tỷ lệ % hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến của 03 TTHC nêu trên là (89/250\*100%) = 35.60%.  + Vì tỷ lệ này lớn hơn 30% nên điểm đánh giá là 1. Như vậy, đối với TCTP này, Cục Thuế tỉnh đạt 1 điểm. | - 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  - Thống kê số hồ sơ trực tuyến đã được tiếp nhận và giải quyết thành công của các TTHC trực tuyến  (2) Cách chấm điểm  - Tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 4 được tiếp nhận và giải quyết thành công  **Tổng số hồ sơ trực tuyến/Tổng số hồ sơ của TTHC trực tuyến được công bố.**  - Đối chiếu với thang điểm để tự chấm |
| 1.5 | Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích[[12]](#footnote-12) | 1.50 |  |  |
| 1.5.1 | Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích[[13]](#footnote-13) | 0.50 | - 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, nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 70% số TTHC trở lên có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 0.5;  - Từ 50% - dưới 70% số TTHC có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 0.25;  - Dưới 50% số TTHC có phát sinh hồ sơ thì điểm đánh giá là 0. | - 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. |
| 1.5.2 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích[[14]](#footnote-14) | 0.50 | **Yêu cầu:**  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). Nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 10% số hồ sơ TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 0.50;  - Từ 5% - dưới 10% số hồ sơ TTHC thì điểm đánh giá là 0.25;  - Dưới 5% số hồ sơ TTHC 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). |
| 1.5.3 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được trả qua dịch vụ bưu chính công ích[[15]](#footnote-15) | 0.50 | **Yêu cầu:**  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), nếu tỷ lệ này đạt:  - Từ 10% số hồ sơ TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 0.5;  - Từ 5% - dưới 10% số hồ sơ TTHC thì điểm đánh giá là 0.25;  - Dưới 5% số hồ sơ TTHC 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). |
| **2** | **Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001** | **2.00** |  |  |
| 2.1 | Thực hiện triển khai và công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 cho tất cả các hoạt động liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân | 1.00 | **Yêu cầu:**  - Đã công bố áp dụng theo quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ là điểm đánh giá là 1;  - Chưa công bố theo quy định 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). |
| 2.2 | Thực hiện áp dụng và duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 vào hoạt động | 1.00 | - Thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 1;  - Thực hiện không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0. | -Báo cáo của đơn vị;  -Theo dõi, kiểm tra của Sở Khoa học và Công nghệ. |
|  | **TỔNG CỘNG** | **59.5** |  |  |

1. Riêng các nội dung đánh giá ở tiêu chí 1.2 đối với một số cơ quan được quy định như sau:

   Các Sở, ban, ngành: Thực hiện báo cáo đầy đủ các nội dung theo hướng dẫn của Sở quản lý chuyên ngành trên các lĩnh vực đánh giá, riêng đối với một số Sở, ngành được quy định như sau:

   + Sở Nội vụ: Nội dung đánh giá chấm điểm các báo cáo tại khoản 4.1, 4.6 dựa trên việc tham mưu UBND tỉnh báo cáo gửi Bộ Nội vụ;

   + Sở Tư pháp: Nội dung đánh giá chấm điểm các báo cáo tại khoản 4.2, 4.3 dựa trên việc tham mưu UBND tỉnh báo cáo gửi Bộ Tư pháp;

   + Văn phòng UBND tỉnh: Nội dung đánh giá chấm điểm các báo cáo tại khoản 4.4, 4.5 dựa trên việc tham mưu UBND tỉnh báo cáo gửi Văn phòng Chính phủ;

   + Sở Thông tin và Truyền thông: Nội dung đánh giá chấm điểm các báo cáo tại khoản 4.7 dựa trên việc tham mưu UBND tỉnh báo cáo gửi Bộ Thông tin và Truyền thông. [↑](#footnote-ref-1)
2. Văn phòng UBND tỉnh thay bằng tiêu chí: Theo dõi, tham mưu văn bản đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nhiệm vụ được UBND tỉnh giao đối với các nhiệm vụ quá hạn, chưa hoàn thành trở lên. [↑](#footnote-ref-2)
3. Đối với Văn phòng UBND tỉnh thay bằng tiêu chí: ban hành báo cáo kết quả kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL hàng năm:

   UBND tỉnh ban hành các báo cáo trong vòng 10 ngày kể từ ngày Văn phòng UBND tỉnh nhận được hồ sơ trình của Sở Tư pháp;

   Ban hành sau 10 ngày: 0 [↑](#footnote-ref-3)
4. Đối với Văn phòng UBND tỉnh: đánh giá, chấm điểm căn cứ mức độ hoàn thành Kế hoạch kiểm tra công tác kiểm soát TTHC hàng năm [↑](#footnote-ref-4)
5. Đối với Văn phòng UBND tỉnh; thay bằng tiêu chí: UBND tỉnh ban hành kế hoạch rà soát TTHC theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Văn phòng Chính phủ [↑](#footnote-ref-5)
6. Đối với Văn phòng UBND tỉnh: đánh giá chấm điểm dựa trên kết quả thẩm định trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC do các sở, ngành tham mưu [↑](#footnote-ref-6)
7. Đối với Văn phòng UBND tỉnh: đánh giá chấm điểm căn cứ kết quả nhập, đăng tải công khai TTHC vào cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC sau khi công bố [↑](#footnote-ref-7)
8. Đối với Văn phòng UBND tỉnh: đánh giá chấm điểm dựa trên kết quả thẩm định trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC thực hiện tại Bộ phận một cửa các cấp do các sở, ngành tham mưu [↑](#footnote-ref-8)
9. Đối với Văn phòng UBND tỉnh: đánh giá chấm điểm dựa trên kết quả thẩm định trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC do các sở, ngành tham mưu [↑](#footnote-ref-9)
10. 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 [↑](#footnote-ref-10)
11. Tiêu chí này không áp dụng đánh giá đối với các cơ quan không có dịch vụ công trực tuyến [↑](#footnote-ref-11)
12. Tiêu chí này không áp dụng đánh giá đối với các cơ quan, đơn vị chưa có TTHC được UBND tỉnh phê duyệt thực hiện qua Dịch vụ Bưu chính công ích [↑](#footnote-ref-12)
13. Chỉ thống kê tỷ lệ trong tổng số TTHC đã triển khai sử dụng dịch vụ bưu chính công ích [↑](#footnote-ref-13)
14. Chỉ thống kê tỷ lệ trong tổng số TTHC có phát sinh hồ sơ được tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích [↑](#footnote-ref-14)
15. Chỉ thống kê tỷ lệ trong tổng số TTHC có phát sinh hồ sơ được trả qua dịch vụ bưu chính công ích [↑](#footnote-ref-15)