**Phụ lục 4**

**NỘI DUNG, TIÊU CHÍ, THANG ĐIỂM**

**ÁP DỤNG CHO CƠ QUAN NGÀNH DỌC CẤP TỈNH**

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

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

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

| **STT** | **NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ** | **Điểm chuẩn** | **Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình** | **Ghi**  **chú** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **I** | **VỀ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH** | **12** |  |  |
| **1** | **Thực hiện kế hoạch cải cách hành chính (CCHC)** | **2** |  |  |
| ***1.1*** | ***Ban hành kế hoạch CCHC***  - Đạt yêu cầu về thời gian (*không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của cơ quan cấp trên được ban hành*) và đảm bảo chất lượng: 1  - Không đạt yêu cầu hoặc cơ quan không ban hành kế hoạch: 0 | ***1*** | (1) Tài liệu kiểm chứng: Kế hoạch CCHC năm đánh giá của cơ quan, đơn vị  (2) Kế hoạch phải đảm bảo đồng thời 2 yêu cầu:  - Thời gian: được ban hành không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của tỉnh được ban hành  - Chất lượng: kế hoạch phải đảm bảo các yêu cầu: xác định đầy đủ nhiệm vụ CCHC trên 06 lĩnh vực, cụ thể hóa nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch CCHC của tỉnh và kế hoạch CCHC của cơ quan, đơn vị, xác định rõ kết quả, sản phẩm đạt được và phân công trách nhiệm, tiến độ thực hiện  (3) Cách chấm điểm  - Kế hoạch được ban hành đảm bảo yêu cầu về thời gian và chất lượng theo quy định đạt điểm tối đa  - Nếu không đạt 1 trong 2 yêu cầu trên hoặc cơ quan không ban hành kế hoạch thì tiêu chí này 0 điểm |  |
| ***1.2*** | ***Mức độ hoàn thành kế hoạch CCHC***  - Hoàn thành 100% công việc, nhiệm vụ kế hoạch: 1  - Hoàn thành từ 90% - dưới 100%: 0,5  - Hoàn thành từ 85% - dưới 90%: 0,25  - Hoàn thành dưới 85%: 0  (*Cơ quan không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm*) | ***1*** | (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** | **Công tác kiểm tra CCHC** | **2** |  |  |
| ***2.1*** | ***Tỷ lệ phòng, tổ chức trực thuộc được kiểm tra trong năm***  - Từ 30% số phòng, tổ chức trực thuộc: 1  - Dưới 30% số phòng, tổ chức trực thuộc: 0  *(Cơ quan không ban hành kế hoạch kiểm tra hoặc ban hành kế hoạch kiểm tra nhưng không tổ chức kiểm tra thì nội dung này 0 điểm)* | ***1*** | (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) Giải trình cụ thể: Cách xác định tỷ lệ phòng, tổ chức trực thuộc sẽ kiểm tra trong kế hoạch  (3) 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 nội dung này 0 điểm |  |
| ***2.2*** | ***Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra***  - Tất cả vấn đề phát hiện qua kiểm tra đã được chỉ đạo xử lý: 1  - Vẫn còn vấn đề chưa được chỉ đạo xử lý: 0 | ***1*** | (1) Tài liệu kiểm chứng:  - Báo cáo kết quả kiểm tra công tác CCHC  - Thông báo kết luận kiểm tra hoặc các văn bản chỉ đạo khắc phục tồn tại, hạn chế của người có thẩm quyền về kết quả kiểm tra  (2) Cách chấm điểm: xác định tỷ lệ vấn đề phát hiện qua kiểm tra với các vấn đề đã được xử lý hoặc chỉ đạo xử lý sau kiểm tra |  |
| **3** | **Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC tỉnh**  - Thực hiện 100% theo kế hoạch: 1  - Thực hiện từ 85% - dưới 100% theo kế hoạch thì điểm đánh giá được tính theo công thức  - Thực hiện dưới 85% kế hoạch hoặc cơ quan không ban hành Kế hoạch tuyên truyền CCHC: 0 | **1** | (1) Tài liệu kiểm chứng gồm:  - Kế hoạch tuyên truyền CCHC của cơ quan, đơn vị năm thực hiện (có thể lồng ghép nội dung tuyên truyền CCHC trong các kế hoạch khác có liên quan của cơ quan, đơn vị)  - Bảng tổng hợp kết quả thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền CCHC được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC tỉnh (mỗi nhiệm vụ, hoạt động có kèm tài liệu, văn bản, hình ảnh, đường link tương ứng chứng minh đã tổ chức các hoạt động tuyên truyền theo kế hoạch).  (2) Cách chấm điểm: căn cứ tỷ lệ % số lượng hoạt động tuyên truyền CCHC đã thực hiện so với tổng số hoạt động được giao trong kế hoạch tuyên truyền CCHC của tỉnh |  |
| **4** | **Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ**  - Đáp ứng đầy đủ về số lượng, nội dung và đúng thời gian theo quy định: 1  - Thực hiện không đầy đủ một trong các yêu cầu về số lượng, nội dung, thời hạn gửi báo cáo: 0 | **1** | (1) Tài liệu kiểm chứng là các Báo cáo CCHC (02 báo cáo quý, báo cáo 6 tháng và báo cáo năm) của cơ quan, đơn vị  (2) Tổng hợp các báo cáo CCHC của các cơ quan, đơn vị được ghi nhận tại thời điểm SNV nhận được báo cáo bằng 1 trong các hình thức sau:  - Thời gian nhận báo cáo trên E-Office của Sở Nội vụ  - Ngày ghi nhận gửi trên Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh khi có hướng dẫn  (3) Báo cáo phải đảm bảo yêu cầu:  - Đầy đủ nội dung theo quy định (kể cả các phụ lục kèm theo báo cáo năm)  - Đầy đủ thông tin, số liệu, có đánh giá, kiến nghị cụ thể |  |
| **5** | **Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao trong năm**  - Hoàn thành đúng tiến độ 100% nhiệm vụ, công việc được giao: 3  - Đạt từ 98% - dưới 100%: 2,5  - Đạt từ 96% - dưới 98%: 2  - Đạt từ 94% - dưới 96%: 1,5  - Đạt từ 92% - dưới 94%: 1  - Đạt từ 90% - dưới 92%: 0,5  - Đạt dưới 90%: 0 | **3** | - Thống kê trên Phần mềm nhắc việc 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 |  |
| **6** | **Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong CCHC**  - Có từ 2 sáng kiến: 2  - Có 1 sáng kiến: 1  - Không có sáng kiến: 0 | **2** | (1) Các sáng kiến hoặc giải pháp, cách làm mới trong CCHC phải đáp ứng yêu cầu sau:  - Được cấp có thẩm quyền phê duyệt; trường hợp sáng kiến hoặc giải pháp chưa được cấp có thẩm quyền phê duyệt nhưng mang lại hiệu quả rõ rệt và không trái với các quy định pháp luật hiện hành thì vẫn được xem xét, ghi nhận  - Lần đầu tiên được áp dụng hoặc áp dụng thử để nâng cao hiệu quả thực hiện nhiệm vụ CCHC tại đơn vị  - Đã hoặc có khả năng mang lại lợi ích thiết thực, nâng cao hiệu quả triển khai nhiệm vụ CCHC của đơn vị  (2) Cách tự đánh giá: nêu rõ quá trình tổ chức thực hiện hoặc triển khai và kết quả mà sáng kiến hoặc giải pháp, cách làm mới đem lại |  |
| **7** | **Sử dụng kết quả đánh giá, xếp hạng CCHC và kết quả giải quyết TTHC (TTHC) để đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 26/5/2017**  - Theo đúng quy định: 1  - Không thực hiện: 0 | **1** | Tài liệu kiểm chứng:  - Biên bản hoặc Báo cáo đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, tham gia trong quy trình xử lý hồ sơ trên phần mềm Một cửa điện tử hàng tháng của năm đánh giá  - Bảng tổng hợp kết quả giải quyết TTHC của các đơn vị thuộc và trực thuộc năm đánh giá  - Quyết định công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả CCHC của các đơn vị thuộc và trực thuộc của năm đánh giá. Nếu trong năm có đơn vị xếp hạng Trung bình thì cung cấp kết quả xếp hạng của đơn vị đó 2 năm trước liền kề; nếu có đơn vị xếp hạng Yếu thì cung cấp kết quả xếp hạng của đơn vị đó năm trước liền kề  - Văn bản thông báo kết quả đánh giá, phân loại người đứng đầu các đơn vị thuộc và trực thuộc năm đánh giá (nếu đến hết thời hạn gửi báo cáo giải trình bổ sung vẫn chưa có kết quả thì đơn vị có thể gửi Sở Nội vụ tổng hợp qua E-Office) |  |
| **II** | **KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CCHC** | **69** |  |  |
| **1** | **Cải cách thể chế** | **6** |  |  |
| ***1.1*** | ***Thực hiện chế độ báo cáo theo dõi thi hành pháp luật***  - Báo cáo đúng nội dung, đầy đủ thông tin, số liệu và đúng hạn: 3  - Báo cáo không đúng nội dung hoặc trễ hạn: 0 | ***3*** | (1) Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo theo dõi thi hành pháp luật gửi Sở Tư pháp  (2) Báo cáo phải đảm bảo các yêu cầu sau:  - Đúng nội dung, đủ số liệu theo quy định Mẫu đề cương báo cáo tại Thông tư số 04/2021/TT-BTP ngày 21/6/2021 của Bộ Tư pháp  - Thời hạn gửi báo cáo: trước ngày 05/12 năm đánh giá  - Hình thức nhận báo cáo: trực tiếp, qua bưu điện, qua Hệ thống E-Office hoặc thư điện tử | *Trong năm nếu cơ quan không được giao tham mưu ban hành văn bản QPPL thì* *được* ***giảm trừ*** *tiêu chí này* |
| ***1.2*** | ***Xử lý những bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật***  - Các vấn đề bất cập (không bao gồm các bất cập về biên chế, tập huấn) được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 3  - Không xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0 | ***3*** | (1) Tài liệu kiểm chứng:  - 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 quá trình theo dõi thi hành pháp luật  (2) 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 |  |
| **2** | **Cải cách TTHC** | **19** |  |  |
| ***2.1*** | ***Rà soát, đánh giá TTHC (TTHC)*** | ***2,5*** |  |  |
| 2.1.1 | Ban hành kế hoạch kiểm soát TTHC (*có nội dung rà soát TTHC*)  *- Không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của cơ quan cấp trên được ban hành: 1*  *- Ban hành sau thời hạn nêu trên hoặc không ban hành: 0* | 1 | Kế hoạch kiểm soát TTHC ban hành trong năm |  |
| 2.1.2 | Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát  *- Có báo cáo kết quả rà soát đúng thời hạn: 0,5*  *- Có phương án đơn giản hóa TTHC 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* | 1,5 | Báo cáo kết quả rà soát TTHC theo quy định hoặc Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***2.2*** | ***Cập nhật và công khai các TTHC mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ theo quy định***  - Cập nhật và công khai đầy đủ: 1  - Cập nhật và công khai kịp thời: 1 | ***2*** | Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***2.3*** | ***Thực hiện niêm yết, công khai TTHC*** | ***2*** |  |  |
| 2.3.1 | Thực hiện niêm yết, công khai TTHC tại Bộ phận Một cửa  *- Đảm bảo yêu cầu tại Điều 14 và Phụ lục IV Thông tư số 02/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ: 0,5*  *- In thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu): 0,5* | 1 | Tài liệu:  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định.  - Hình ảnh minh họa hoặc tài liệu kiểm chứng khác | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| 2.3.2 | Thực hiện công khai TTHC trên Trang thông tin điện tử của cơ quan  *- Có thực hiện: 1*  *- Không thực hiện: 0* | 1 | (1) Thống kê cụ thể TTHC thực hiện công khai theo quy định/TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết  (2) Tài liệu kiểm chứng:  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định  - Hình ảnh minh họa hoặc tài liệu kiểm chứng khác |  |
| ***2.4*** | ***Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông*** | ***3*** |  |  |
| 2.4.1 | 100% TTHC thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (trừ những thủ tục cấp thẩm quyền cho phép chưa thực hiện) | 1 | Tài liệu kiểm chứng:  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định  - Văn bản của UBND tỉnh hoặc cơ quan cấp trên cho phép việc không thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa  - Hình ảnh minh họa hoặc tài liệu kiểm chứng khác |  |
| 2.4.2 | Thực hiện quy trình giải quyết TTHC đảm bảo đúng theo quy định hiện hành  *- Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ: 0,25*  *- Yêu cầu bổ sung hồ sơ tối đa không quá 01 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ: 0,25*  *- Có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ: 0,25*  *- Có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ: 0,5*  *- Có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả đối với hồ sơ trễ hạn: 0,75* | 2 | Tài liệu:  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định.  - Các bản photo Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, bằng Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ,… (nếu có)  - Hình ảnh minh họa hoặc tài liệu kiểm chứng khác | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***2.5*** | ***Kết quả giải quyết TTHC*** | ***7*** |  |  |
| 2.5.1 | Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn  a) Nếu tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong năm dưới 2.000 hồ sơ  *- 100% hồ sơ đúng hạn : 5*  *- Từ 99,5% - dưới 100% : 4,5*  *- Từ 99% - dưới 99,5% : 4*  *- Từ 98,5% - dưới 99% : 3,5*  *- Từ 98% - dưới 98,5% : 3*  *- Từ 97,5% - dưới 98% : 2,5*  *- Từ 97% - dưới 97,5% : 2*  *- Từ 95% - dưới 97% : 1*  *- Dưới 95% : 0*  b) Nếu tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong năm từ 2.000 hồ sơ trở lên  *- 100% hồ sơ đúng hạn : 5*  *- Từ 99% - dưới 100% : 4,5*  *- Từ 98% - dưới 99% : 4*  *- Từ 97% - dưới 98% : 3,5*  *- Từ 96% - dưới 97% : 3*  *- Từ 95% - dưới 96% : 2*  *- Dưới 95% : 0* | 5 | Tài liệu kiểm chứng:  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định  - Bảng truy xuất kết quả giải quyết TTHC từ ngày 15/12 của năm trước đến ngày 14/12 của năm đánh giá  - Thống kê tỷ lệ tiếp nhận hồ sơ trung bình của 01 nhân sự trực tại Bộ phận Một cửa trong năm  - Quyết định phê duyệt danh sách công chức, viên chức làm việc tại bộ phận một cửa |  |
| 2.5.2 | Đánh giá việc giải quyết TTHC theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP | 2 |  |  |
| 2.5.2.1 | Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá  *- Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, trên bàn làm việc của công chức, bàn tiếp đón và bàn trả kết quả: 0,25*  *- Phiếu đánh giá được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ: 0,25* | 0,5 | Tài liệu kiểm chứng:  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định  - Hình ảnh và tài liệu minh họa | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| 2.5.2.2 | Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC  *- Từ Tốt trở lên: 1*  *- Khá: 0,5*  *- Trung bình: 0,25*  *- Yếu: 0* | 1 | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định |  |
| 2.5.2.3 | Báo cáo kết quả đánh giá hàng quý và năm  *- Thực hiện đúng quy định: 0,5*  *- Thực hiện không đúng quy định: 0* | 0,5 | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định |  |
| ***2.6*** | ***Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính và TTHC*** | ***2*** |  |  |
| 2.6.1 | Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với TTHC (theo quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP) tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử của cơ quan  *- Đầy đủ thông tin theo quy định: 0,5*  *- Không đầy đủ thông tin theo quy định: 0* | 0,5 | Tài liệu kiểm chứng:  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định  - Hình ảnh minh họa và tài liệu kiểm chứng khác (nếu có) |  |
| 2.6.2 | Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, TTHC  *- 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý (có báo cáo cụ thể) và đảm bảo thời gian theo yêu cầu:1*  *- 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý (có báo cáo cụ thể) nhưng có phản ánh, kiến nghị xử lý chậm: 0,5*  *- Có phản ánh, kiến nghị không xử lý hoặc không kiến nghị xử lý: 0*  (Trường hợp trong năm cơ quan không nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các 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) | 1 | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định |  |
| 2.6.3 | Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền theo quy định  *- 100% số phản ánh, kiến nghị đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định: 0,5*  *- Vẫn còn phản ánh, kiến nghị đã xử lý, trả lời nhưng chưa công khai theo quy định: 0* | 0,5 | Tài liệu kiểm chứng:  - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định.  - Hình ảnh minh họa và tài liệu kiểm chứng khác (nếu có) | *Trong năm cơ quan không nhận được phản ánh, kiến nghị thì tiêu chí này đạt điểm tối đa* |
| **2.7** | **Thực hiện báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử**  *- Báo cáo định kỳ thông qua hệ thống báo cáo Chính phủ đúng thời gian và nội dung quy định: 0,5*  *- Báo cáo không đúng quy định: 0* | **0,5** | (1) Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định  (2) Kiểm tra trên Hệ thống báo cáo Chính phủ |  |
| **3** | **Cải cách tổ chức bộ máy** | **6** |  |  |
| ***3.1*** | ***Triển khai thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức***  - Thực hiện theo đúng quy định, hướng dẫn của cấp trên:1,5  - Chưa thực hiện: 0 | ***1,5*** | (1) Cách tự đánh giá:  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 1;  - Thiếu 1 trong 2 tiêu chí đánh giá là 0,5;  - Thực hiện không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0  (2) Tài liệu kiểm chứng:  - QĐ của cơ quan cấp trên quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của đơn vị  - QĐ của đơn vị quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các đơn vị trực thuộc |  |
| ***3.2*** | ***Hoàn thiện quy chế làm việc***  - Có quy chế làm việc phù hợp với quy định pháp luật và hiện trạng cơ cấu tổ chức, nhân sự: 1,5  - Có quy chế làm việc nhưng phân công trách nhiệm lãnh đạo chưa rõ: 0,5  - Không thực hiện: 0 | ***1,5*** | Tài liệu kiểm chứng: Quy chế làm việc của đơn vị |  |
| ***3.3*** | ***Phối hợp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước ở địa phương***  - Chủ trì/phối hợp ban hành hoặc trình ban hành quy chế phối hợp quản lý đối với các lĩnh vực có yêu cầu quản lý liên ngành: 1,5  - Thực hiện phối hợp có hiệu quả với Sở, ngành, địa phương trên các lĩnh vực quản lý: 1,5 | ***3*** | Tài liệu kiểm chứng:  - Quy chế phối hợp quản lý đối với lĩnh vực có yêu cầu quản lý liên ngành  - Báo cáo kết quả, tình hình phối hợp quản lý đối với lĩnh vực có yêu cầu quản lý liên ngành | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| **4** | **Cải cách chế độ công vụ** | **13** |  |  |
| ***4.1*** | ***Tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức, viên chức*** | ***7*** |  |  |
| 4.1.1 | Triển khai rà soát và bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm được duyệt  *- Có thực hiện rà soát hiện trạng công chức, viên chức so với mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm được duyệt (có báo cáo cụ thể): 1*  *- Tỷ lệ công chức, viên 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: 1* | 2 | Tài liệu kiểm chứng: báo cáo của đơn vị | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| 4.1.2 | Mức độ thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt  *- Từ 80% công chức, viên chức có ngạch, hạng phù hợp với yêu cầu ngạch, hạng của vị trí việc làm được duyệt: 2*  *- Từ 70% - dưới 80%: 1*  *- Từ 60% - dưới 70%: 0,5*  *- Thực hiện dưới 60%: 0* | 2 | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo của đơn vị | *Thực hiện khi có Đề án được phê duyệt* |
| 4.1.3 | Thực hiện các quy định về tuyển dụng công chức, viên chức theo quy định  *- 100% đúng quy định: 1*  *- Thực hiện chưa đúng quy định: 0* | 1 | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo của đơn vị |  |
| 4.1.4 | Thực hiện đánh giá công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo chức danh, vị trí việc làm  *- Có tiêu chí định lượng cụ thể: 1*  *- Chưa có tiêu chí cụ thể: 0* | 1 | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo của đơn vị |  |
| 4.1.5 | Tỷ lệ cán bộ, công chức, viên chức được đào tạo, bồi dưỡng trong năm theo thông báo triệu tập đi đào tạo, bồi dưỡng  *- Đạt 100%: 1*  *- Từ 70% - dưới 100%: 0,5*  *- Dưới 70%: 0* | 1 | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo của đơn vị |  |
| ***4.2*** | ***Về xây dựng và thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức***  - Có quy tắc ứng xử phù hợp: 0,5  - Công chức, viên chức chấp hành nghiêm quy tắc ứng xử:0,5 | ***1*** | Tài liệu kiểm chứng:  - Quy tắc ứng xử  - Báo cáo của cơ quan, đơn vị | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***4.3*** | ***Về chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý***  - Có ban hành kế hoạch, tổ chức thực hiện đúng quy định: 2  - Có ban hành kế hoạch nhưng thực hiện chưa hiệu quả: 1,5  - Không có kế hoạch nhưng có tổ chức thực hiện: 1  - Không thực hiện: 0 | ***2*** | Tài liệu kiểm chứng:  - Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác  - Báo cáo của cơ quan, đơn vị |  |
| ***4.4*** | ***Chấp hành kỷ luật, kỷ cương***  - 100% công chức, viên chức, người lao động chấp hành nghiêm hoặc cơ quan chủ động phát hiện công chức, viên chức, người lao động có vi phạm và tiến hành xử lý kỷ luật theo quy định: 3  - Có trường hợp công chức, viên chức, người lao động vi phạm các quy định nhưng chưa tới mức xử lý kỷ luật: 1  - Có trường hợp công chức, viên chức, người lao động bị xử lý kỷ luật hoặc có khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến công chức, viên chức, người lao động được thẩm tra, xác minh là có cơ sở: 0 | ***3*** | - Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo của 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** | **Cải cách tài chính công** | **6** |  |  |
| ***5.1*** | ***Chấp hành quy định pháp luật về quản lý, sử dụng ngân sách***  - Thực hiện nộp báo cáo quyết toán đúng biểu mẫu và thời hạn quy định : 0,5  - Thực hiện công khai ngân sách đầy đủ: 0,5  - Chấp hành đúng các quy định về quản lý ngân sách: 1  (*Không thực hiện đúng quy định về quản lý ngân sách bị cơ quan có thẩm quyền xử lý thì nội dung này 0 điểm)* | ***2*** | Tài liệu kiểm chứng:  - Thời hạn nộp báo cáo quyết toán theo quy định cấp có thẩm quyền  - Quyết định công khai ngân sách của cơ quan, đơn vị  - Đường dẫn đến các Quyết định công khai ngân sách trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị  - Kết quả thanh tra, kiểm tra việc quản lý ngân sách của năm trước liền kề | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***5.2*** | ***Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính***  - Từ 10% trở lên: 1  - Dưới 10%: 0,5 | ***1*** | - Báo cáo của cơ quan, đơn vị  - Kết quả theo dõi, tổng hợp của Sở Tài chính |  |
| ***5.3*** | ***Thực hiện tiết kiệm chống lãng phí trong quản lý sử dụng kinh phí của cơ quan, đơn vị***  - Có ban hành chương trình hành động thực hành tiết kiệm, chống lãng phí: 0,5  - Thực hiện đầy đủ báo cáo định kỳ đúng quy định: 0,5 | ***1*** | - Chương trình hành động của đơn vị ban hành đầy đủ nội dung và gửi đúng thời hạn quy định  - Lập báo cáo kết quả định kỳ, đột xuất đảm bảo đầy đủ nội dung, đúng biểu mẫu và thời hạn báo cáo | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***5.4*** | ***Thực hiện giải ngân Kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN) hàng năm***  - Tỷ lệ giải ngân đạt từ 90% - 100%: 1  - Dưới 90% theo kế hoạch được giao thì điểm đánh giá được tính theo công thức: | ***1*** | Số liệu xác định tỷ lệ % giải ngân vốn đầu tư công của đơn vị, gồm:  - Số vốn giải ngân của đơn vị: theo giá trị giải ngân thực tế của từng dự án tính đến thời điểm đánh giá (được đối chiếu theo số liệu của Kho bạc nhà nước)  - Kế hoạch vốn được giao: kế hoạch vốn được giao đầu năm và bổ sung điều chỉnh trong năm (tính đến thời điểm đánh giá) | *Các đơn vị không được giao chủ đầu tư thì mục này được giảm trừ* |
| ***5.5*** | ***Công tác quản lý, sử dụng tài sản công***  - Có ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công: 0,5  - Báo cáo việc quản lý, sử dụng tài sản công đầy đủ, đúng thời gian quy định (15/11): 0,5 | ***1*** | (1) Việc ban hành quy chế; quản lý, sử dụng tài sản công tại cơ quan, tổ chức, đơn vị theo quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật Quản lý, sử dụng tài sản công  (2) Tài liệu kiểm chứng:  - Quyết định ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công  - Báo cáo tình hình quản lý, sử dụng tài sản công | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| **6** | **Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số** | **19** |  |  |
| ***6.1*** | ***Triển khai văn bản điện tử*** | ***7*** |  |  |
| 6.1.1 | Số hóa, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office hoặc phần mềm quản lý văn bản do cơ quan ngành dọc triển khai  *- Tất cả văn bản đến được số hóa, luân chuyển, xử lý trên phần mềm E-Office (hoặc phần mềm quản lý văn bản do cơ quan ngành dọc triển khai): 1*  *- Tất cả văn bản đi được tham mưu, xét duyệt trên phần mềm E-Office (hoặc phần mềm quản lý văn bản do cơ quan ngành dọc triển khai): 1* | 2 | - Cơ quan tự đánh giá  - Cung cấp tài khoản (văn thư và lãnh đạo cơ quan) để kiểm tra | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| 6.1.2 | Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử  *- 100% văn bản điện tử do cơ quan phát hành có đầy đủ chữ ký số cơ quan và chữ ký số của lãnh đạo cơ quan: 2*  *- Văn bản điện tử do cơ quan phát hành không có đầy đủ 02 chữ ký số (cơ quan và lãnh đạo): 0* | 2 | - Cơ quan tự đánh giá  - Cung cấp tài khoản (văn thư và lãnh đạo cơ quan) để kiểm tra |  |
| 6.1.3 | Gửi/nhận văn bản điện tử qua phần mềm E-Office với các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh  *- Thường xuyên kiểm tra, kịp thời tiếp nhận, xử lý đối với các văn bản nhận trên phần mềm E-Office: 1*  *- Tất cả văn bản thuộc danh mục văn bản phát hành dưới dạng vừa điện tử vừa giấy (do UBND tỉnh quy định) được gửi đi trên phần mềm E-Office: 1*  *- Tất cả văn bản thuộc danh mục văn bản phát hành dưới dạng hoàn toàn điện tử (do UBND tỉnh quy định) được gửi đi trên phần mềm E-Office: 1* | 3 | - Cơ quan tự đánh giá  - Cung cấp tài khoản (văn thư và lãnh đạo cơ quan) để kiểm tra  - Đối chiếu văn bản điện tử gửi qua phần mềm E-O với các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***6.2*** | ***Xây dựng và thực hiện kế hoạch chuyển đổi số trong cơ quan, đơn vị***  - (1) Ban hành kế hoạch chuyển đổi số cho cơ quan, ngành, lĩnh vực, (2) tổ chức triển khai và (3) báo cáo kết quả thực hiện: 1  - Không thực hiện 1 trong 3 nhiệm vụ trên: 0 | ***1*** | - Kế hoạch chuyển đổi số của cơ quan, đơn vị  - Văn bản tổ chức triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch và báo kết quả thực hiện |  |
| ***6.3*** | ***Ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết và theo dõi, quản lý hồ sơ***  - Có khả năng tự động trong việc tiếp nhận, in Giấy biên nhận và luân chuyển hồ sơ trên hệ thống: 1  - Có khả năng thống kê và trích xuất kết quả tiếp nhận và xử lý hồ sơ theo quy định: 1  - Có khả năng trích xuất danh sách công dân, tổ chức thực hiện giao dịch với đầy đủ thông tin theo quy định: 1 | ***3*** | Cung cấp tài liệu, hình ảnh thể hiện từng nội dung liên quan |  |
| ***6.4*** | ***Thực hiện TTHC trực tuyến*** | ***5*** |  |  |
| 6.4.1 | Tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có hồ sơ trực tuyến trong năm (trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ)  *- Từ 80% số TTHC được cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm: 2*  *- Từ 60% - dưới 80%: 1*  *- Dưới 60%: 0* | 2 | (1) Yêu cầu:  - Thống kê Danh sách TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 của đơn vị  - Thống kê Danh sách TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 của đơn vị có phát sinh hồ sơ thực tế trong năm (cả trực tuyến và trực tiếp)  - Thống kê Danh sách TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 của đơn vị có phát sinh hồ sơ trực tuyến  (2) Cách tính điểm:  Tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có hồ sơ trực tuyến trong năm được tính theo công thức sau: **Tổng số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trong năm / Tổng số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ (trực tiếp và trực tuyến) trong năm** |  |
| 6.4.2 | Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công  *- Đạt 100%: 3*  *- Dưới 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức:* | 3 | (1) Yêu cầu  - Thống kê Danh sách TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 của đơn vị  - Thống kê tổng số hồ sơ thực tế (trực tuyến + trực tiếp) của các TTHC công bố trực tuyến  - Thống kê số hồ sơ **trực tuyến** đã được tiếp nhập và giải quyết thành công của các TTHC công bố trực tuyến  (2) Cách tính điểm:  Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công được tính như sau:  **Tổng số hồ sơ trực tuyến / Tổng số hồ sơ (trực tiếp và trực tuyến) của TTHC công bố trực tuyến**  - Đối chiếu với thang điểm để tự chấm |  |
| ***6.5*** | ***Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001*** | ***3*** |  |  |
| 6.5.1 | Thực hiện công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo TCVN ISO 9001:2008/TCVN ISO 9001:2015 đối với tất cả các hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân  *- Quyết định đảm bảo đầy đủ yêu cầu (có: Quyết định, Bản công bố, danh mục TTHC áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008/TCVN ISO 9001:2015) theo mẫu quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; có công bố trên Trang thông tin điện tử của cơ quan: 0,5*  *- Không đáp ứng bất cứ yêu cầu nào nêu trên: 0* | 0,5 | - Yêu cầu về hồ sơ công bố HTQLCL:  + Quyết định công bố và bản công bố, có kèm theo danh mục TTHC (TTHC) hoặc đường dẫn tham chiếu, trích dẫn danh mục TTHC đến tài liệu/phần mềm có thể tra cứu danh mục dễ dàng (theo mẫu tại Phụ lục I – Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014) được lãnh đạo cao nhất cơ quan phê duyệt; có công bố trên Trang thông tin điện tử của cơ quan (áp dụng đối với cơ quan có Trang thông tin điện tử riêng)  + Các Quyết định ban hành TTHC còn hiệu lực của Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc, thuộc thẩm quyền giải quyết của Cơ quan ngành dọc cấp tỉnh  - Về phạm vi TTHC tại các cơ quan được công bố áp dụng HTQLCL: Các TTHC còn hiệu lực theo các Quyết định công bố TTHC của của Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc thuộc phạm vi giải quyết và tiếp nhận của Cơ quan ngành dọc cấp tỉnh  - Cách đánh giá:  + Trường hợp xác định có từ 10% trở lên số lượng TTHC chưa được công bố áp dụng HTQLCL tại danh mục TTHC kèm theo bản công bố; hoặc không đảm bảo một trong các yêu cầu về hồ sơ công bố HTQLCL nêu trên; hoặc không công bố HTQLCL: 0 điểm  + Trường hợp xác định có dưới 10% số lượng TTHC chưa được công bố áp dụng, có đầy đủ hồ sơ công bố HTQLCL đáp ứng các yêu cầu nêu trên: 0,5 điểm |  |
| 6.5.2 | Thực hiện áp dụng và duy trì tốt HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008/TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan HCNN | 2,5 |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
|  | *a) Có chính sách chất lượng phù hợp: 0,25* | *0,25* | Thực hiện cung cấp tài liệu, hồ sơ và cách đánh giá giống Phụ lục 1 |
|  | *b) Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng năm trước (trước ngày 30/12 năm trước), ban hành mục tiêu chất lượng của năm nay (trước ngày 30/01 hàng năm): 0,5* | *0,5* | - Có Báo cáo đánh giá MTCL năm trước, đúng thời gian yêu cầu (kèm cụ thể các MTCL), phù hợp với mẫu trong STCL của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo QĐ số 1235/QĐ-UBND ngày 11/5/2021 của UBND tỉnh hoặc mẫu theo Phụ lục 5 – STCL của Mô hình khung được ban hành theo QĐ số 2968/QĐ-BKHCN ngày 29/12/2010; có Văn bản ban hành MTCL cho năm nay, phù hợp thời gian theo yêu cầu, được lãnh đạo phê duyệt, MTCL phải đo lường được; có Kế hoạch thực hiện MTCL tương ứng kèm theo, có phương pháp đo lường, phù hợp với mẫu trong STCL của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo QĐ số 1235/QĐ-UBND hoặc mẫu theo Phụ lục 4 – STCL của Mô hình khung được ban hành theo QĐ số 2968/QĐ-BKHCN: 0,25 điểm  - Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên: 0 điểm |
|  | *c) Tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ trong năm (ít nhất 01 năm/lần, hoàn thành trước ngày 10/12 hàng năm): 0,5* | *0,5* | (1) Hồ sơ Đánh giá nội bộ (ĐGNB) gồm: Chương trình/kế hoạch ĐGNB; các phiếu ghi chép đầy đủ các bộ phận trong Kế hoạch ĐGNB; Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, cải tiến (nếu có điểm không phù hợp) và có xác nhận hành động khác phục; báo cáo tổng hợp đợt ĐGNB (tham khảo Quy trình ĐGNB theo Mô hình khung được ban hành theo QĐ số 2968/QĐ-BKHCN, hoặc Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo QĐ số 1235/QĐ-UBND)  (2) Cách đánh giá:  - Đảm bảo đầy đủ tất cả hồ sơ ĐGNB như đã nêu, đáp ứng yêu cầu thời gian theo quy định: 0,5 điểm  - Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên: 0 điểm |
|  | *d) Tiến hành xem xét của lãnh đạo năm nay (ít nhất 01 lần/năm, tổng hợp kết quả trước ngày 15/12 hàng năm): 0,25* | *0,25* | (1) Yêu cầu hồ sơ xem xét lãnh đạo (XXLĐ): Gồm một trong hai loại hồ sơ sau (theo cách XXLĐ):  - Nếu XXLĐ theo hình thức họp: Biên bản họp XXLĐ.  - Nếu XXLĐ theo hình thức báo cáo: Báo cáo XXLĐ và Thông báo (hoặc văn bản) kết luận XXLĐ.  (2) Yêu cầu nội dung hồ sơ XXLĐ:  - Có đầu vào XXLĐ (trong Biên bản hoặc trong Báo cáo XXLĐ), gồm: Kết quả ĐGNB, kết quả đo lường sự hài lòng và phản hồi của khách hàng, các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước, các khuyến nghị về cải tiến  - Có đầu ra XXLĐ (trong Biên bản hoặc trong Thông báo XXLĐ), gồm: Việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL và cải tiến các quá trình của hệ thống; nhu cầu về nguồn lực  - Đảm bảo sự có mặt và phê duyệt của Lãnh đạo cao nhất trong Biên bản hoặc trong Thông báo XXLĐ.  (3) Cách đánh giá:  - Đảm bảo đủ hồ sơ, có đầy đủ nội dung theo yêu cầu, đáp ứng yêu cầu về thời gian: 0,25 điểm  - Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên: 0 điểm |
|  | *đ) Tiến hành đo lường sự hài lòng của khách hàng trong năm (trước ngày 15/12 hằng năm): 0,5* | *0,5* | (1) Yêu cầu về hồ sơ đo lường sự hài lòng (SHL):  - Trường hợp cơ quan, đơn vị tự tổ chức khảo sát SHL:  ⦁ Các bằng chứng về đo lường SHL của khách hàng theo phương pháp đo lường (phiếu, thư, kết quả đánh giá qua mạng…) trong năm đánh giá (gửi bằng chứng khoảng 20 - 30% phiếu, thư…)  ⦁ Báo cáo, đánh giá tổng hợp kết quả đo lường, giải pháp nâng cao SHL của khách hàng trong năm đánh giá đối với cơ quan, đơn vị  - Trường hợp cơ quan, đơn vị sử dụng báo cáo, kết quả đánh giá chỉ số SHL của năm trước do UBND tỉnh tổ chức khảo sát:  ⦁ Bằng chứng về báo cáo, phổ biến kết quả đánh giá đối với cơ quan, đơn vị; chậm nhất sau 30 ngày kể từ ngày có Quyết định công bố chỉ số SHL của UBND tỉnh  ⦁ Kế hoạch của cơ quan, đơn vị để khắc phục những hạn chế, thiếu sót, nâng cao mức độ SHL trong năm đánh giá; chậm nhất sau 30 ngày kể từ ngày có Quyết định công bố chỉ số SHL của UBND tỉnh  (2) Cách đánh giá:  - Đảm bảo đầy đủ các bằng chứng và hồ sơ đáp ứng yêu cầu trên, đảm bảo thời gian theo 01 trong 02 phương pháp nêu trên: 0,5 điểm  - Không có hồ sơ; hoặc hồ sơ không đáp ứng một trong các yêu cầu trên: 0 điểm |
|  | *e) Thực hiện hành động cải tiến, khắc phục các điểm không phù hợp của HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2008/ 9001:2015 sau các lần đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cuộc kiểm tra, giám sát của các Đoàn kiểm tra: 0,5* | *0,5* | (1) Yêu cầu về hồ sơ: Các bằng chứng khắc phục các điểm không phù hợp theo Thông báo, Biên bản kiểm tra HTQLCL của các Cơ quan kiểm tra; bằng chứng về hồ sơ khắc phục các sản phẩm không phù hợp trong hoạt động của cơ quan; bằng chứng về hồ sơ khắc phục các điểm không phù hợp xác định trong hoạt động ĐGNB và XXLĐ.  (2) Cách đánh giá:  - Không có sản phẩm không phù hợp, không có các điểm không phù hợp cần phải khắc phục: 0,5 điểm  - Đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu nêu trên: 0,5 điểm  - Trường hợp không có hồ sơ hoặc hồ sơ khắc phục theo các nội dung nêu trên không đảm bảo đầy đủ theo yêu cầu: 0 điểm |
| **III** | **TÁC ĐỘNG CỦA CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH** | **14** |  |  |
| **1** | **Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước** | **13** |  | **ĐTXHH** |
| ***1.1*** | ***Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ***  - Đạt từ 85% trở lên: 2  - Đạt từ 83% - dưới 85%: 1,6  - Đạt từ 81% - dưới 83%: 1,2  - Đạt từ 79% - dưới 81%: 0,8  - Đạt từ 77% - dưới 79%: 0,4  - Đạt dưới 77%: 0 | ***2*** |  | *Mức độ hài lòng đạt được để đạt điểm tối đa của mỗi tiêu chí sẽ được điều chỉnh phù hợp với mục tiêu đề ra tại Kế hoạch CCHC tỉnh hàng năm* |
| ***1.2*** | ***Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ***  - Đạt từ 85% trở lên: 1,5  - Đạt từ 83% - dưới 85%: 1,2  - Đạt từ 81% - dưới 83%: 1,0  - Đạt từ 79% - dưới 81%: 0,8  - Đạt từ 77% - dưới 79%: 0,4  - Đạt dưới 77%: 0 | ***1,5*** |  |
| ***1.3*** | ***Mức độ hài lòng về TTHC***  - Đạt từ 85% trở lên: 1,5  - Đạt từ 83% - dưới 85%: 1,2  - Đạt từ 81% - dưới 83%: 1,0  - Đạt từ 79% - dưới 81%: 0,8  - Đạt từ 77% - dưới 79%: 0,4  - Đạt dưới 77%: 0 | ***1,5*** |  |
| ***1.4*** | ***Mức độ hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc, TTHC***  - Đạt từ 85% trở lên: 3  - Đạt từ 83% - dưới 85%: 2,4  - Đạt từ 81% - dưới 83%: 1,8  - Đạt từ 79% - dưới 81%: 1,2  - Đạt từ 77% - dưới 79%: 0,6  - Đạt dưới 77%: 0 | ***3*** |  |
| ***1.5*** | ***Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức***  - Đạt từ 85% trở lên: 3  - Đạt từ 83% - dưới 85%: 2,4  - Đạt từ 81% - dưới 83%: 1,8  - Đạt từ 79% - dưới 81%: 1,2  - Đạt từ 77% - dưới 79%: 0,6  - Đạt dưới 77%: 0 | ***3*** |  |
| ***1.6*** | ***Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi***  - Đạt từ 85% trở lên: 2  - Đạt từ 83% - dưới 85%: 1,6  - Đạt từ 81% - dưới 83%: 1,2  - Đạt từ 79% - dưới 81%: 0,8  - Đạt từ 77% - dưới 79%: 0,4  - Đạt dưới 77%: 0 | ***2*** |  |
| **2** | **Xây dựng và thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại cơ quan, đơn vị mình, có báo cáo kết quả gửi Sở Nội vụ**  **-** Cógiải pháp cụ thể, phân công trách nhiệm, tiến độ thực hiện: 0,5  - Báo cáo kết quả thực hiện các giải pháp đã đề ra, gửi Sở Nội vụ tổng hợp: 0,5 | **1** | - Các chương trình, kế hoạch, văn bản triển khai nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan, đơn vị; báo cáo kết quả gửi Sở Nội vụ  - Qua theo dõi của Sở Nội vụ | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| **IV** | **ĐIỂM THƯỞNG** | **5** |  |  |
| **1** | Chủ động nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, phát triển ngành, lĩnh vực. Việc triển khai tạo chuyển biến tích cực trên thực tế  - Có từ 2 giải pháp trở lên: 1  - Có 1 giải pháp: 0,5 | 1 | - Văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh  - Tài liệu, số liệu chứng minh việc triển khai tạo chuyển biến tích cực trên thực tế |  |
| **2** | Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn:  - Không có công việc trễ hạn: 0,5  - Không có công việc gia hạn: 0,5 | 1 | - Thống kê trên Phần mềm nhắc việc 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 |  |
| **3** | Thực hiện áp dụng công nghệ thông tin trong việc xây dựng, áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 (lưu trữ tài liệu, hồ sơ HTQLCL dưới dạng văn bản điện tử trên E-Office hay trên Website hoặc có các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong vận hành HTQLCL) | 1 | Có bằng chứng lưu trữ tài liệu, hồ sơ HTQLCL dưới dạng văn bản điện tử trên E-Office hay trên Website; hoặc có các hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong vận hành các yêu cầu của áp dụng HTQLCL (như xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử cho hệ thống hồ sơ và tài liệu HTQLCL, áp dụng các phần mềm ISO điện tử, áp dụng công nghệ thông tin để vận hành một số nội dung theo yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015…; trừ việc giải quyết hồ sơ TTHC trên phần mềm một cửa) |  |
| **4** | Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 đạt cao hơn so với năm trước | 0,5 | - Bảng tổng hợp tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 của năm trước liền kề  - Bảng tổng hợp tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được xác định tại tiêu chí 6.4.2 | *Nếu duy trì kết quả 100% của năm trước thì vẫn được điểm* |
| **5** | Phối hợp giải quyết TTHC trực tuyến theo cơ chế một cửa liên thông trên phần mềm Một cửa điện tử cho toàn ngành | 0,5 |  |  |
| **6** | Chỉ số hài lòng trung bình của ngành đạt mục tiêu đề ra theo kế hoạch CCHC năm đánh giá | 1 | Quyết định công bố Chỉ số mức độ hài lòng của cơ quan có thẩm quyền |  |
|  | ***Điểm tổng cộng*** | **100** |  |  |
| **V** | **ĐIỂM TRỪ** |  |  |  |
| **1** | Gửi hồ sơ đề nghị thẩm định trễ hạn quy định tại Điều 5 Quy chế nhưng chưa quá 2 ngày (*cứ mỗi ngày bị trừ 1 điểm*) | 2 | Kiểm tra hồ sơ nộp trên Phần mềm chấm điểm Chỉ số CCHC |  |
| **2** | Không thực hiện đánh giá, xếp hạng CCHC đối với các đơn vị cấp dưới trên Phần mềm quản lý chấm điểm - Bộ chỉ số CCHC các cấp tỉnh Khánh Hòa | 1 | Kiểm tra hồ sơ nộp trên Phần mềm chấm điểm Chỉ số CCHC |  |
| **3** | Đánh giá, xếp hạng CCHC đối với các đơn vị cấp dưới không thực chất, không công bố kết quả chỉ số, xếp hạng theo đúng quy định | 1 | Quyết định công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC của các đơn vị thuộc và trực thuộc |  |
| **4** | Không hoàn thành công việc, nhiệm vụ CCHC được giao tại Kế hoạch CCHC năm của tỉnh | 2 | - Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao của cơ quan, đơn vị hoặc Bảng tổng hợp kết quả thực hiện các nhiệm vụ đề ra tại Kế hoạch CCHC (tài liệu kiểm chứng tại tiêu chí 1.2 Mục I)  - Kết quả theo dõi, tổng hợp của Sở Nội vụ |  |
| **5** | Phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông không đảm bảo thời hạn quy định | 1 |  |  |
| **6** | Phối hợp trả lời phản ánh, vướng mắc, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử CCHC tỉnh, Trung tâm Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh hoặc các đường dây nóng, kênh tiếp nhận khác chậm so với thời hạn quy định | 1 | Kết quả theo dõi của Sở Thông tin và Truyền thông và Sở Nội vụ |  |
| **7** | Có đơn thư hoặc thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết công việc, TTHC, thái độ, hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, chậm trễ của cán bộ, công chức, viên chức được cơ quan có thẩm quyền xử lý và xác nhận là phản ánh đó đúng hoặc đúng một phần | 2 | Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ, Thanh tra tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh |  |
| **8** | Còn có trường hợp gửi văn bản giấy đối với văn bản thuộc danh mục văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử do UBND tỉnh quy định | 1 | Kiểm tra trên hệ thống E-O của các cơ quan, đơn vị và các nguồn thông tin khác |  |
| **9** | Có đơn vị trực thuộc có Chỉ số hài lòng ở mức Yếu hoặc Chỉ số hài lòng trung bình của ngành thấp hơn 80% | 1 | Kết quả điều tra xã hội học |  |
| **10** | Điểm trừ khác do Hội đồng thẩm định quyết định | 2 |  |  |

**B. TỔNG SỐ ĐIỂM:** ……………………….