**Phụ lục 3**

**NỘI DUNG, TIÊU CHÍ, THANG ĐIỂM**

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

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

*công tác cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh 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** | **11** |  |  |
| **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 UBND cấp huyện được ban hành*) và đảm bảo chất lượng: 1  - Không đạt yêu cầu hoặc cơ quan không ban hành kế hoạch: 0 | ***1*** | (1) 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 huyện 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 huyện, 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** | **Thực hiện tự kiểm tra CCHC tại các bộ phận chuyên môn (công chức) thuộc UBND cấp xã** | **2** |  |  |
| ***2.1*** | ***Mức độ thực hiện kế hoạch kiểm tra*** *(thể hiện qua Báo cáo kết quả kiểm tra)*  - Hoàn thành kế hoạch kiểm tra: 1  - Không hoàn thành hoặc không ban hành kế hoạch: 0 | ***1*** | (1) Tài liệu kiểm chứng bao gồm:  - Kế hoạch kiểm tra CCHC  - Báo cáo kết quả kiểm tra công tác CCHC |  |
| ***2.2*** | ***Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra (bao gồm vấn đề được phát hiện qua kiểm tra CCHC của cơ quan cấp trên)***  - 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 của UBND huyện**  - Thực hiện 100% theo kế hoạch: 1  - Thực hiện từ 85% - dưới 100% theo kế hoạch thì điểm đánh giá được tính theo công thức  - 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 đơn vị năm thực hiện (có thể lồng ghép nội dung tuyên truyền CCHC trong các kế hoạch khác có liên quan của đơn vị)  - Bảng tổng hợp kết quả thực hiện các nhiệm vụ tuyên truyền CCHC được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC huyện (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 huyện |  |
| **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  (2) Tổng hợp các báo cáo CCHC của các cơ quan, được ghi nhận tại thời điểm Phòng Nội vụ nhận được báo cáo bằng 1 trong các hình thức sau:  - Thời gian nhận báo cáo trên E-Office của Phòng 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 cấp huyện giao trong năm**  - Hoàn thành đúng tiến độ 100% nhiệm vụ, công việc được giao: 3  - Đạt từ 97,5% - dưới 100%: 2,4  - Đạt từ 9,5% - dưới 97,5%: 1,8  - Đạt từ 92,5% - dưới 95%: 1,2  - Đạt từ 90% - dưới 92,5%: 0,6  - 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 sáng kiến: 1  - Không có sáng kiến: 0 | **1** | (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  (1) 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 thủ tục hành chính (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 cán bộ, công chức năm đánh giá |  |
| **II** | **KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CCHC** | **60** |  |  |
| **1** | **Cải cách thể chế** | **4** |  |  |
| ***1.1*** | ***Rà soát văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL)***  - Thực hiện rà soát VBQPPL hàng năm và có báo cáo kết quả thực hiện: 0,5  - Xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với các VBQPPL không phù hợp qua rà soát: 0,5 | ***1*** | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo kết quả rà soát hệ thống hóa VBQPPL | *Trường hợp chính quyền địa phương cấp xã không ban hành VBQPPL do không được luật, Nghị quyết của QH giao; Qua rà soát không có VBQPPL không phù hợp thì tiêu chí chấm điềm được giảm trừ* |
| ***1.2*** | ***Kiểm tra VBQPPL***  - Thực hiện công tác tự kiểm tra VBQPPL và có báo cáo kết quả thực hiện: 0,5  - Xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với các văn bản quy phạm pháp luật trái pháp luật theo quy định: 0,5 | ***1*** | Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo kiểm tra, xử lý VBQPL | *Trường hợp cấp xã không ban hành VBQPPL do không được luật, Nghị quyết của QH giao; Qua tự kiểm tra không phát hiện văn bản trái pháp luật thì tiêu chí chấm điềm được giảm trừ* |
| ***1.3*** | ***Theo dõi thi hành pháp luật*** | ***2*** |  |  |
| 1.3.1 | Mức độ hoàn thành Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật  *- Đạt 100% kế hoạch: 1*  *-* *Từ 85% - dưới 100% kế hoạch: 0,5*  *- Dưới 85% kế hoạch: 0*  *(Địa phương không ban hành kế hoạch hoặc ban hành kế hoạch sau 10 ngày kể từ ngày kế hoạch của UBND cấp huyện ban hành thì nội dung này 0 điểm)* | 1 | - Tài liệu kiểm chứng: Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật của đơn vị  - Giải trình của 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 đơn vị |  |
| 1.3.2 | Thực hiện công tác báo cáo theo dõi thi hành pháp luật  *- Báo cáo đúng nội dung, đầy đủ thông tin, số liệu và đúng hạn: 0,5*  *- Không đảm bảo một trong các nội dung trên: 0* | 0,5 | (1) Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo theo dõi thi hành pháp luật gửi Phòng 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 |  |
| 1.3.3 | Xử lý bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật  *- Các vấn đề bất cập được xử lý hoặc kiến nghị xử lý (không bao gồm các bất cập về biên chế, tập huấn): 0,5*  *- Không xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0* | 0,5 | (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 thủ tục hành chính** | **17** |  |  |
| ***2.1*** | ***Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC***  - 100% số vấn đề phát hiện được xử lý hoặc kiến nghị xử lý:0,5  - Còn vấn đề phát hiện qua rà soát chưa được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0  *(Cơ quan không có báo cáo kết quả rà soát TTHC hoặc báo cáo trễ hạn thì nội dung này 0 điểm)* | ***0,5*** | - Các cơ quan thực hiện rà soát, đánh giá đơn giản hóa dựa vào các nội dung của tiêu chí về sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp và chi phí tuân thủ theo hướng dẫn tại Điều 25, 26, 27 của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ. Báo cáo kết quả rà soát theo quy định  - Trường hợp không có phương án đơn giản hóa hoặc quy định TTHC cần kiến nghị xử lý thì báo cáo kết quả rà soát TTHC phải làm rõ một số nội dung sau: Cụ thể số lượng TTHC đã thực hiện rà soát trên tổng số TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết theo quy định; Phụ lục biểu mẫu rà soát đối với từng TTHC theo quy định  - Cơ quan kiểm soát TTHC qua theo dõi, tổng hợp phát hiện vấn đề chưa được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì mục này 0 điểm.  Tài liệu kiểm chứng: Kế hoạch và 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 |  |
| ***2.2*** | ***Công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC***  *-* *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 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 | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***2.3*** | **Kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP**  *- Có rà soát, đề xuất UBND huyện kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh công bố theo quy định (đột xuất hoặc định kỳ): 0,5*  *- Không thực hiện: 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.  Trường hợp chưa phát hiện cần ghi rõ trong báo cáo và đạt điểm |  |
| ***2.4*** | ***Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông*** | ***6,5*** |  |  |
| 2.4.1 | 100% TTHC thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (trừ những thủ tục được UBND tỉnh cho phép chưa thực hiện) | 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  - 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 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  - 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* |
| 2.4.3 | Tạo lập cơ sở dữ liệu để quản lý, xử lý trên phần mềm Một cửa điện tử  *- Tạo lập hồ sơ điện tử từ hồ sơ đầu vào do công dân nộp:0,5*  *- Cập nhật các văn bản, tài liệu phát sinh qua từng bước xử lý của quy trình, kết quả giải quyết TTHC: 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  - Kiểm tra trên phần mềm Một cửa điện tử | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| 2.4.4 | Quá trình giải quyết hồ sơ được cập nhật lên phần mềm Một cửa điện tử đồng bộ với quá trình giải quyết hồ sơ thực tế  *- Đồng bộ: 1*  *- Không đồng bộ: 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  - Kiểm tra trên phần mềm một cửa điện tử |  |
| 2.4.5 | Số hóa kết quả giải quyết TTHC trong năm  *- Đạt 100%: 1*  *- Từ 95% - dưới 100%: 0,75*  *- Dưới 95%: 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 (có nội dung số hóa kết quả giải quyết TTHC)  - Kiểm tra trên phần mềm một cửa điện tử |  |
| 2.4.6 | Thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ yêu cầu chứng thực điện tử  *- Đạt từ 20% hồ sơ chứng thực điện tử trên tổng số hồ sơ chứng thực trở lên: 1*  *- Đạt dưới 20% hồ sơ chứng thực điện tử thì điểm đánh giá được tính theo công thức:* ] | 1 | - Thống kê chỉ tiêu hồ sơ chứng thực điện tử  - Kiểm tra trên hệ thống quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia |  |
| ***2.5*** | ***Kết quả giải quyết TTHC*** | ***6,75*** |  |  |
| 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 | 1,75 |  |  |
| 2.5.2.1 | Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá  *- Phiếu đánh giá dành cho tổ chức, cá nhân được 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: 0,25*  *- Thực hiện không đúng quy định: 0* | 0,25 | 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*** | ***Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính, TTHC*** | ***1,25*** |  |  |
| 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 địa phương  *- Đầy đủ thông tin theo quy định: 0,25*  *- Không đầy đủ thông tin theo quy định: 0* | 0,25 | 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 và đảm bảo thời gian theo yêu cầu: 0,75*  *- 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý nhưng có phản ánh, kiến nghị xử lý chậm: 0,25*  *- Có phản ánh, kiến nghị không xử lý hoặc không kiến nghị xử lý: 0* | 0,75 | 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 | *Trong năm không nhận được phản ánh, kiến nghị thì đạt điểm tối đa* |
| 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 của tỉnh  *- 100% số phản ánh, kiến nghị đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định: 0,25*  *- Vẫn còn phản ánh, kiến nghị đã xử lý, trả lời nhưng chưa công khai theo quy định: 0* | 0,25 | 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 không nhận được phản ánh, kiến nghị thì 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** | - 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  - Kiểm tra trên Hệ thống báo cáo Chính phủ |  |
| **3** | **Cải cách tổ chức bộ máy** | **3** |  |  |
| ***3.1*** | ***Ban hành quyết định phân công nhiệm vụ của từng thành viên UBND và công chức, người hoạt động không chuyên trách*** | ***1*** |  |  |
| ***3.2*** | ***Rà soát, điều chỉnh phân công kịp thời khi có sự thay đổi (trong vòng 05 ngày)*** | ***1*** |  |  |
| ***3.3*** | ***Thực hiện quy chế làm việc***  - Quy chế làm việc được cập nhật, hoàn thiện: 0,5  - Tổ chức thực hiện đúngquy định, hiệu quả: 0,5 | ***1*** |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| **4** | **Cải cách chế độ công vụ** | **14** |  |  |
| ***4.1*** | ***Chuẩn hóa cán bộ, công chức cấp xã*** | ***8*** |  |  |
| 4.1.1 | Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức  **-** *Đạt 100%: 3*  *- Đạt dưới 100%: 0* | 3 | - Các đơn vị báo cáo giải trình cụ thể  - Báo cáo thống kê chất lượng công chức cấp xã đến thời điểm chấm điểm |  |
| 4.1.2 | Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ  **-** *Đạt 100%: 3*  *- Đạt dưới 100%: 0* | 3 | - Các đơn vị báo cáo giải trình cụ thể  - Báo cáo thống kê chất lược cán bộ cấp xã đến thời điểm chấm điểm |  |
| 4.1.3 | 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%: 2*  *- Từ 80% - dưới 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức*  *- Dưới 80%: 0* | 2 | - 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 thông báo triệu tập  - Tính cụ thể tỷ lệ cán bộ, công chức được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm theo kế hoạch của đơn vị, đối chiếu với thang điểm để tự chấm |  |
| ***4.2*** | ***Quản lý, sử dụng và thực hiện chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách theo quy định***  - 100% đúng quy định: 2  - Còn trường hợp chưa đúng quy định, phải chấn chỉnh: 1  - Có trường hợp vi phạm nghiêm trọng, bị xử lý kỷ luật từ cảnh cáo trở lên: 0 | ***2*** |  |  |
| ***4.3*** | ***Xây dựng và thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức***  - Có quy tắc ứng xử phù hợp: 0,5  - Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách chấp hành nghiêm quy tắc ứng xử: 0,5 | ***1*** |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| ***4.4*** | ***Chấp hành kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ***  - 100% cán bộ, công chức chấp hành nghiêm hoặc đơn vị chủ động phát hiện cán bộ, công chức có vi phạm và tiến hành xử lý kỷ luật theo quy định: 2  - Có trường hợp cán bộ, công chức vi phạm các quy định nhưng chưa tới mức xử lý kỷ luật: 1  - Có trường hợp cán bộ, công chức bị xử lý kỷ luật hoặc có khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến cán bộ, công chức được thẩm tra, xác minh là có cơ sở: 0 | ***2*** | - Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo của cơ quan  - Kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền |  |
| ***4.5*** | ***Cập nhật kịp thời thông tin cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý cán bộ, công chức***  - 100% trường hợp thay đổi thông tin được cập nhật trong vòng 05 ngày: 1  - Có trường hợp thay đổi thông tin được cập nhật trong vòng từ 06 – 10 ngày: 0,5  - Có trường hợp thay đổi thông tin được cập nhật sau 10 ngày:0 | ***1*** | - Đơn vị tổng hợp, báo cáo  - Kiểm tra trên Phần mềm Quản lý cán bộ, công chức |  |
| **5** | **Cải cách tài chính công** | **6** |  |  |
| ***5.1*** | ***Thực hiện giải ngân Kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm***  - Tỷ lệ giải ngân đạt từ 90% - 100%: 2  - Dưới 90% theo kế hoạch được giao thì điểm đánh giá được tính theo công thức: | ***2*** | Số liệu xác định tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công của đơn vị được xác định như sau:  - 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* |
| ***5.2*** | ***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 gửi số liệu chính xác và đúng thời hạn  - Kết quả theo dõi, tổng hợp của cơ quan 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*** | ***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 đúng quy định (trước 15/11 hàng năm): 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* |
| ***5.5*** | ***Thực hiện thu ngân sách hàng năm của địa phương theo Kế hoạch được giao***  - Vượt chỉ tiêu từ 4% trở lên: 1  - Vượt chỉ tiêu từ 2% - dưới 4%: 0,5  - Đạt hoặc vượt chỉ tiêu dưới 2%: 0,25  - Không hoàn thành chỉ tiêu được giao: 0 | ***1*** | - Căn cứ Quyết định giao Kế hoạch hàng năm của UBND cấp huyện  - Báo cáo thu ngân sách có đối chiếu số liệu với cơ quan KBNN |  |
| **6** | **Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số** | **16** |  |  |
| ***6.1*** | ***Triển khai văn bản điện tử*** | ***6*** |  |  |
| 6.1.1 | Số hóa, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office  *- Tất cả văn bản đến được số hóa, luân chuyển, xử lý trên phần mềm E-Office: 1*  *- Tất cả văn bản đi được tham mưu, xét duyệt trên phần mềm E-Office: 1* | 2 | Căn cứ kết quả đánh giá, xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT: Đơn vị phải đạt 100% kết quả đánh giá tại chỉ tiêu tương ứng mới đạt điểm tối đa của tiêu chí đánh giá | *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: 1*  *- Văn bản điện tử do cơ quan phát hành không có đầy đủ 02 chữ ký số (cơ quan và lãnh đạo): 0* | 1 | Căn cứ kết quả đánh giá, xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT: Đơn vị phải đạt 100% kết quả đánh giá tại chỉ tiêu tương ứng mới đạt điểm tối đa của tiêu chí đánh giá |  |
| 6.1.3 | Tỷ lệ văn bản đi được gửi dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office trên tổng số văn bản đi trong năm của cơ quan  *- Đạt 100%: 3*  *- Từ 90% - dưới 100%: 2*  *- Từ 80% - dưới 90%: 1*  *- Dưới 80%: 0* | 3 | - Căn cứ kết quả đánh giá, xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT  - Tỷ lệ văn bản đi gửi qua phần mềm E-Office trong năm của cơ quan, đơn vị sẽ được tính bằng công thức sau: (Tổng số văn bản gửi liên thông “VBLT” + Tổng số văn bản gửi cho các đơn vị trực thuộc “NB”)/(Tổng số văn bản đi trong năm - Tổng số văn bản gửi cho các đơn vị, tổ chức, cá nhân không sử dụng phần mềm E-Office“VBG”) |  |
| ***6.2*** | ***Sử dụng hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh***  - Sử dụng hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh để thực hiện gửi, nhận đầy đủ các báo cáo theo quy định: 1  - Chưa gửi, nhận đầy đủ các báo cáo theo quy định: 0,5  - Chưa sử dụng: 0 | ***1*** | Có thực hiện gửi nhận đầy đủ các mẫu báo cáo theo quy định trên Hệ thống báo cáo của tỉnh tại địa chỉ: baocao.khanhhoa.gov.vn. |  |
| ***6.3*** | ***Thực hiện TTHC trực tuyến*** | ***4*** |  |  |
| 6.3.1 | 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% trở lên: 1*  *- Từ 60% - dưới 80%: 0,5*  *- Dưới 60%: 0* | 1 | (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** |  |
| 6.3.2 | Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu được UBND tỉnh giao  *- 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**  Lấy tỷ lệ hồ sơ đạt được / chỉ tiêu được UBND tỉnh giao, đối chiếu với thang điểm để tự chấm |  |
| ***6.4*** | ***Triển khai Dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)*** | ***1*** |  |  |
| 6.4.1 | Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI (trên tổng số TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI có phát sinh hồ sơ trong năm)  - Từ 15% trở lên: 0,5  - Từ 07% - dưới 15%: 0,25  - Dưới 07%: 0 | 0,5 | (1) Yêu cầu  - Thống kê danh sách TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI  - Thống kê danh sách TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI có phát sinh hồ sơ giải quyết TTHC thực tế trong năm  - Thống kê danh sách TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI có phát sinh hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI trong năm  (2) Cách tính điểm  Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI được tính như sau:  **Tổng số TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI có phát sinh hồ sơ tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI / Tổng số TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI có phát sinh hồ sơ giải quyết TTHC thực tế trong năm** |  |
| 6.4.2 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ BCCI (trên tổng số hồ sơ phát sinh trong năm của các TTHC đã công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI)  *- Từ 10% trở lên: 0,5*  - Từ 5% - dưới 10%: 0,25  *- Dưới 5%: 0* | 0,5 | 1) Yêu cầu  - Thống kê tổng số hồ sơ giải quyết TTHC phát sinh trong năm của các TTHC đã công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI  - Thống kê tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI của các TTHC công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI  (2) Cách tính điểm  Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI được tính như sau:  **Tổng số hồ sơ TTHC được tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC phát sinh trong năm của các TTHC đã công bố thực hiện tiếp nhận, trả kết quả qua dịch vụ BCCI** |  |
| ***6.5*** | ***Ban hành kế hoạch số hóa kết quả TTHC và hoàn thành chỉ tiêu số hóa kết quả giải quyết TTHC theo đúng lộ trình đã được UBND cấp huyện ban hành***  - Hoàn thành đủ 2 nội dung: 1  - Không hoàn thành 1 trong 2 nội dung: 0 | ***1*** | Kế hoạch số hóa kết quả TTHC của địa phương (trong đó xác định rõ số lượng kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực cần số hóa; lộ trình thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC của địa phương |  |
| ***6.6*** | ***Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001*** | ***3*** |  |  |
| 6.6.1 | Thực hiện công bố áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo 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 ISO9001:2015) 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, tài liệu công bố HTQLCL: Quyết định công bố và bản công bố, có kèm theo danh 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).  - Về phạm vi TTHC của các cơ quan thực hiện công bố áp dụng HTQLCL: Các TTHC còn hiệu lực theo các Quyết định công bố danh mục TTHC của UBND tỉnh thuộc thẩm quyền, phạm vi giải quyết và được tiếp nhận tại bộ phận một cửa của các cơ quan.  - 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 về hồ sơ công bố HTQLCL nêu trên; hoặc không có hồ sơ 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 |  |
| 6.6.2 | Thực hiện áp dụng và duy trì tốt HTQLCL theo 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 | - Có Văn bản ban hành CSCL; có phê duyệt của LĐ cao nhất; thể hiện rõ cam kết của Lãnh đạo; phù hợp với các mục tiêu CCHC giai đoạn và Kế hoạch CCHC tỉnh hăng năm: 0,25 điểm  - Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên: 0 điểm |
|  | *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): 0,25* | 0,25 | - 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; 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: 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 | - Hồ sơ Đánh giá nội bộ (ĐGNB) phải đầy đủ 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); các báo cáo ĐGNB tại các bộ phận trong Kế hoạch ĐGNB; báo cáo tổng hợp đợt ĐGNB (phù hợp với Quy trình ĐGNB của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo QĐ số 1235/QĐ-UBND)  - Cách đánh giá:  + Đảm bảo đầy đủ hồ sơ ĐGNB như đã nêu, đáp ứng yêu cầu thời gian theo quy định: 0,5 điểm  + Không đảm bảo 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 | - 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  - 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, đánh giá các biện pháp giải quyết rủi ro và cơ hội  + 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  - 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 đảm bảo một trong các yêu cầu trên: 0 điểm |
|  | *đ) Tiến hành hoạt động đánh giá rủi ro trong năm: 0,25* | 0,25 | - Yêu cầu hồ sơ hoạt động quản lý rủi ro: Bảng nhận diện, đánh giá, hành động giải quyết rủi ro và cơ hội, nhận diện và đánh giá đầy đủ và cụ thể 04 nội dung (yếu tố nội bộ, yếu tố bên ngoài, các bên quan tâm, các quá trình); kế hoạch giải quyết rủi ro và cơ hội phù hợp với Bảng nhận diện, giải quyết rủi ro (phù hợp với Quy trình Quản lý rủi ro của Bộ tài liệu hướng dẫn kèm theo QĐ số 1235/QĐ-UBND)  - Cách đánh giá:  + Trường hợp đảm bảo đầy đủ hồ sơ, đúng các nội dung yêu cầu: 0,25 điểm  + Không đáp ứng một trong các yêu cầu trên: 0 điểm |
|  | *e) Tiến hành đo lường sự hài lòng của khách hàng trong năm (trước ngày 15/12 hằng năm): 0,5* | 0,5 | - 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;  - 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 |
|  | *g) Thực hiện hành động cải tiến, khắc phục các điểm không phù hợp của HTQLCL theo TCVN ISO 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 | - Yêu cầu về Hồ sơ: Các bằng chứng khắc phục các điểm không phù hợp theo Thông báo, Biên bản kiểm tra HTQLCL của Sở KHCN; 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  - 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 các yêu cầu nêu trên: 0,5 điểm  + Không có hồ sơ, hoặc hồ sơ khắc phục theo các nội dung nêu trên không đảm bảo một trong các 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 UBND cấp huyện**  **-** 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 UBND cấp huyện tổng hợp: 0,5 | **1** |  | *Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần* |
| **IV** | **ĐIỂM THƯỞNG** | **5** |  |  |
| 1 | Chủ động rà soát, kiến nghị cơ quan cấp trên chỉ đạo các giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý, điều hành, giải quyết kịp thời các vấn đề, vướng mắc trên các ngành, lĩnh vực  - Có từ 2 giải pháp trở lên: 1  - Có 1 giải pháp: 0,5 | 1 | - Văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền  - 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: 0,25  - Không có công việc gia hạn: 0,25 | 0,5 | - 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) | 0,5 | 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 | 100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định hiện hành | 0,5 | - Các đơn vị báo cáo giải trình cụ thể  - Báo cáo thống kê chất lược cán bộ, công chức đến thời điểm chấm điểm |  |
| 5 | Số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm đạt 100% | 0,5 | (1) Yêu cầu  - Thống kê danh sách TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4  - Thống kê danh sách TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ (trực tiếp + trực tuyến)  - Thống kê danh sách TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến  (2) Cách tính điềm  Số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm được tính như sau:  **Tổng số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến / Tổng số TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ (trực tiếp + trực tuyến)** |  |
| 6 | Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến được tiếp nhận, giải quyết thành công đạt từ 15% trở lên (trên tổng số hồ sơ phát sinh của TTHC được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến) | 0,5 | (1) Yêu cầu  - Thống kê danh sách TTHC được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến  - Thống kê danh sách TTHC được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến có phát sinh hồ sơ  - Thống kê danh sách TTHC được công bố thực hiện thanh toán trực tuyến có phát sinh hồ sơ thanh toán trực tuyến  (2) Cách tính điềm  Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến được tiếp nhận, giải quyết thành công:  **Tổng số hồ sơ thanh toán trực tuyến thành công / Tổng số hồ sơ của các TTHC công bố thực hiện thanh toán trực tuyến** |  |
| 7 | Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đạt từ 25% trở lên. | 0,5 | - Thống kê số lượng TTHC được thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia/số lượng TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia  - Kiểm tra trên hệ thống quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia |  |
| 8 | Giải ngân 100% kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước hàng năm | 1 |  |  |
|  | ***Điểm tổng cộng*** | **90** |  |  |
| **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 | Triển khai không đầy đủ, kịp thời các công việc, nhiệm vụ CCHC theo quy định, chỉ đạo của cấp thẩm quyền | 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 |  |
| 3 | Các TTHC được công bố trực tuyến đều không phát sinh hồ sơ trực tuyến | 1 | Không có hồ sơ trực tuyến nào phát sinh trong năm |  |
| 4 | Tiếp nhận hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân quá tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận thành công | 1 |  |  |
| 5 | Phối hợp giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa liên thông không đảm bảo thời hạn quy định | 2 |  |  |
| 6 | Phối hợp trả lời phản ánh, vướng mắc, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thông qua các đường dây nóng, kênh tiếp nhận chậm so với thời hạn quy định | 1 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 đơn vị và các nguồn thông tin khác |  |
| 9 | Điểm trừ khác do Hội đồng thẩm định quyết định | 2 |  |  |

**B. TỔNG ĐIỂM:**