

Phụ lục 3
NỘI DUNG, TIÊU CHÍ, THANG ĐIỂM
ÁP DỤNG CHO UBND CÁC XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN
(Kèm theo Quyết định ban hành Nội dung, tiêu chí, thang điểm cải cách hành chính áp dụng cho cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện)

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

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	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 (<i>không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của UBND cấp huyện được ban hành</i>) và đảm bảo chất lượng: 1 - Không đạt yêu cầu hoặc cơ quan không ban hành kế hoạch: 0	1			
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 (<i>Cơ quan không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm</i>)	1			
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			
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			
3	Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên	1			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	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 $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% thực hiện} \times 0,5}{85\%} \right]$ - Thực hiện dưới 85% kế hoạch hoặc cơ quan không ban hành Kế hoạch tuyên truyền CCHC: 0				
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			
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			
6	Đổi mới, sáng tạo trong triển khai nhiệm vụ CCHC - Có từ 2 sáng kiến hoặc giải pháp mới trở lên: 2 - Có 1 sáng kiến hoặc giải pháp mới: 1 - Không có sáng kiến hoặc giải pháp mới: 0	2			
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 Chương trình hành động số 12823/CTr-UBND ngày 23/12/2022 của UBND tỉnh - Theo đúng quy định: 1 - Không thực hiện: 0	1			
II	KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CCHC	69			
1	Cải cách thể chế	5			
1.1	Rà soát văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL) - Thực hiện rà soát VBQPPL hàng năm và có báo cáo kết	1			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	qua thực hiện: 0,5 - Xử lý hoặc kiến nghị xử lý đối với các VBQPPL không phù hợp qua rà soát: 0,5				
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			
1.3	Theo dõi thi hành pháp luật	3			
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 <i>(Địa phương không ban hành kế hoạch hoặc ban hành kế hoạch không đúng thời hạn đã quy định trong kế hoạch của UBND cấp huyện thì nội dung này 0 điểm)</i>	1			
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: 1 - Không đảm bảo một trong các nội dung trên: 0	1			
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): 1 - Không xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0	1			
2	Cải cách thủ tục hành chính	20			
2.1	Kiểm soát quy định TTHC - 100% số vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 1 - Còn vấn đề phát hiện qua rà soát chưa được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0 <i>(Địa phương không báo cáo kết quả rà soát TTHC hoặc báo cáo trễ hạn thì nội dung này 0 điểm)</i>	1			
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	1			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	<i>phủ: 0,5</i> <i>- In thành các bộ tài liệu đặt tại bàn viết hồ sơ (gồm cả hồ sơ mẫu): 0,5</i>				
2.3	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	6			
2.3.1	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)	1			
2.3.2	Thực hiện quy trình giải quyết TTHC đảm bảo đúng theo quy định hiện hành <i>- Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ: 0,5</i> <i>- Yêu cầu bổ sung hồ sơ tối đa không quá 01 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ: 0,5</i> <i>- Có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ: 0,5</i> <i>- Có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng Phiếu từ chối tiếp nhận, giải quyết hồ sơ: 0,5</i> <i>- 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: 1</i>	3			
2.3.3	Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC	2			
2.3.3.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử (bản điện tử có giá trị pháp lý theo quy định) Tính điểm theo công thức: (b/a)*0,5 . Trong đó: <i>a: Tổng số hồ sơ TTHC quy định trả kết quả bằng văn bản, giấy tờ</i> <i>b: Số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử</i>	0,5			
2.3.3.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ, tính điểm theo công thức: (b/a)*0,5 . Trong đó: <i>a: Tổng số hồ sơ TTHC để giải quyết</i> <i>b: Số hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ</i>	0,5			
2.3.3.3	Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa, tính điểm theo công thức: (b/a)*0,5 . Trong đó: <i>a: Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết</i> <i>b: Số hồ sơ TTHC có sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa</i>	0,5			
2.3.3.4	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ	0,5			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	<p>công quốc gia, điểm được tính theo công thức: $(b/a)*0,5$. Trong đó: <i>a: Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết</i> <i>b: Số hồ sơ TTHC số hóa được đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia</i></p>				
2.4	Kết quả giải quyết TTHC	8			
2.4.1	<p>Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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			
2.4.2	Đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và quy định, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền	3			
2.4.2.1	<p>Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt kết quả từ tốt trở lên 2 - Khá: 1 - Còn lại 0 điểm 	2			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
2.4.2.2	Báo cáo kết quả đánh giá hàng quý và năm - Thực hiện đúng quy định: 1 - Thực hiện không đúng quy định: 0	1			
2.5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính, TTHC	3			
2.5.1	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: 1 - Không đầy đủ thông tin theo quy định: 0	1			
2.5.2	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: 1 - 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý hoặc kiến nghị xử lý 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	1			
2.5.3	Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính, TTHC thuộc thẩm quyền - 100% số phản ánh, kiến nghị đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định: 1 - Vẫn còn phản ánh, kiến nghị đã xử lý, trả lời nhưng chưa công khai theo quy định: 0	1			
2.6	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: 1 - Báo cáo không đúng quy định: 0	1			
3	Cải cách tổ chức bộ máy	4			
3.1	Ban hành quyết định phân công nhiệm vụ của từng thành viên UBND xã 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			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
3.3	Thực hiện quy chế làm việc - Quy chế làm việc được cập nhật, hoàn thiện: 1 - Tổ chức thực hiện đúng quy định, hiệu quả: 1	2			
4	Cải cách chế độ công vụ	17			
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			
4.1.2	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ - Đạt 100%: 3 - Đạt dưới 100%: 0	3			
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 $\left[\frac{T l \% ut uxc}{80\%} \times 1,5 \right]$ - Dưới 80%: 0	2			
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: 1 - Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách chấp hành nghiêm quy tắc ứng xử: 1	2			
4.4	Chấp hành kỷ cương hành chính, kỷ luật công vụ - Trong năm KHÔNG CÓ lãnh đạo cơ quan bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên (kể cả khi đã chuyển công tác hoặc nghỉ hưu): 2 - Trong năm KHÔNG CÓ công chức, người hoạt động không chuyên trách bị kỷ luật từ mức khiển trách trở lên	3			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	(kể cả khi đã chuyên công tác hoặc nghỉ hưu): 1 <i>(Trường hợp cơ quan chủ động phát hiện cán bộ, công chức vi phạm và tiến hành xử lý kỷ luật theo quy định thì vẫn đạt điểm tối đa tại nội dung đánh giá)</i>				
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: 2 - Có trường hợp thay đổi thông tin được cập nhật trong vòng từ 06 – 10 ngày: 1 - Có trường hợp thay đổi thông tin được cập nhật sau 10 ngày: 0	2			
5	Cải cách tài chính công	8			
5.1	Công tác quản lý, sử dụng tài sản công - Có ban hành quy chế quản lý, sử dụng tài sản công: 1 - Báo cáo việc quản lý, sử dụng tài sản công đúng quy định (trước 15/11 hàng năm): 1 - Có báo cáo rà soát, chuẩn hóa, cập nhật số liệu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tài sản công: 1	3			
5.2	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			
5.3	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính - Từ 10% trở lên: 2 - Dưới 10%: 1	2			
5.4	Thực hiện giải ngân kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước (NSNN) hàng năm (đến hết ngày 15/12) - Đạt từ 85% trở lên: 1 - Từ 60% đến dưới 85% thì tính điểm theo công thức $\left[\frac{T}{t} \right]$ - Dưới 60%: 0	1			
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	1			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	- Đạt hoặc vượt chỉ tiêu dưới 2%: 0,25 - Không hoàn thành chỉ tiêu được giao: 0				
6	Xây dựng và phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số	15			
6.1	Triển khai văn bản điện tử	4			
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			
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			
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			
6.3	Sử dụng hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa	1			
6.3.1	Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng hạn - Đúng hạn 100%: 0,5 - Dưới 100% được tính theo công thức: $\left[\frac{T \text{ l } \% \text{ uXng hn}}{100\%} \times 0,25 \right]$	0,5			
6.3.2	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị - Hài lòng 100%: 0,5 - Dưới 100% được tính theo công thức: $\left[\frac{T \text{ l } \% \text{ hxi lPng}}{100\%} \times 0,25 \right]$	0,5			
6.4	Thực hiện TTHC trực tuyến	5			
6.4.1	Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến phát sinh hồ sơ trực tuyến (trên tổng số dịch vụ công trực tuyến được công bố có phát sinh hồ sơ)	1			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	<ul style="list-style-type: none"> - Từ 80% trở lên: 1 - Từ 60% - dưới 80%: 0,5 - Dưới 60%: 0 				
6.4.2	<p>Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận, giải quyết thành công so với chỉ tiêu được UBND tỉnh giao</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt 100%: 4 - Dưới 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức: $\left[\frac{T \text{ l } \% \text{ hoxn thxnh} \times 2}{100\%} \right]$	4			
6.5	Thực hiện thanh toán trực tuyến	2			
6.5.1	<p>Tỷ lệ TTHC có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến</p> <ul style="list-style-type: none"> - Từ 60% trở lên: 1 - Dưới 60% thì điểm đánh giá được tính theo công thức: $\left[\frac{T \text{ l } \% \text{ TTHC cQ phyt sinh giao dch} \times 0,75}{100\%} \right]$	1			
6.5.2	<p>Tỷ lệ hồ sơ có phát sinh giao dịch thanh toán trực tuyến</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt từ 30% trở lên: 1 - Dưới 30% thì điểm đánh giá được tính theo công thức: $\left[\frac{T \text{ l } \% \text{ h si cQ phyt sinh giao dch trc tuyen} \times 0,75}{100\%} \right]$	1			
6.6	Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001	2			
6.6.1	<p>Thực hiện công bố áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 đối với tất cả các hoạt động liên quan đến giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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			
6.6.2	<p>Thực hiện áp dụng và duy trì tốt HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của cơ quan HCNN:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Có chính sách chất lượng phù hợp: 0,25 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 	1,5			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	<p>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</p> <p>d) 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</p>				
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			
1.1	<p>Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của UBND huyện đề ra trong năm đánh giá đề ra: 2 - Mỗi một % giảm so với mục tiêu trừ 0,2 điểm - Đạt dưới 80%: 0 	2			
1.2	<p>Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của UBND huyện đề ra trong năm đánh giá: 1,5 - Mỗi một % giảm so với mục tiêu trừ 0,15 điểm - Đạt dưới 80%: 0 	1,5			
1.3	<p>Mức độ hài lòng về TTHC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của UBND huyện đề ra trong năm đánh giá: 1,5 - Mỗi một % giảm so với mục tiêu trừ 0,15 điểm - Đạt dưới 80%: 0 	1,5			
1.4	<p>Mức độ hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc, TTHC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của UBND huyện đề ra trong năm đánh giá: 3 - Mỗi một % giảm so với mục tiêu trừ 0,3 điểm - Đạt dưới 80%: 0 	3			
1.5	<p>Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của UBND huyện đề ra trong năm đánh giá: 3 - Mỗi một % giảm so với mục tiêu trừ 0,3 điểm 	3			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	- Đạt dưới 80%: 0				
1.6	Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi - Đạt mục tiêu kế hoạch CCHC của UBND huyện đề ra trong năm đánh giá: 2 - Mỗi một % giảm so với mục tiêu trừ 0,2 điểm - Đạt dưới 80%: 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 Phòng Nội vụ tổng hợp	1			
2.1	Xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng phục vụ người dân, nâng cao sự hài lòng của người dân - Kế hoạch xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, trách nhiệm, tiến độ thực hiện: 0,5 - Kế hoạch không đạt yêu cầu hoặc không ban hành kế hoạch: 0	0,5			
2.2	Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch - Báo cáo UBND cấp huyện kết quả cụ thể theo từng nhiệm vụ (thông qua Phòng Nội vụ): 0,5 - Không báo cáo kết quả hoặc không ban hành kế hoạch: 0	0,5			
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			
2	Có trên 30% công việc được giao trên Phần mềm nhắc việc được hoàn thành sớm hạn và không có công việc trễ hạn - Không có công việc trễ hạn: 0,5 - Không có công việc gia hạn: 0,5	1			
3	Số TTHC trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến trên tổng số TTHC được công bố trực tuyến có phát sinh hồ sơ trong năm đạt 100%	0,5			
4	Tỷ lệ TTHC được triển khai thanh toán trực tuyến đạt 90% trở lên trên tổng số TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính: 0,5	0,5			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
5	Triển khai dịch vụ bưu chính công ích (BCCI) - Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ BCCI (trên tổng số TTHC công bố thực hiện BCCI có phát sinh hồ sơ trong năm) đạt tối thiểu 15%: 0,25 - Tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận/trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (trên tổng số hồ sơ TTHC công bố thực hiện BCCI) đạt tối thiểu 15%: 0,25	0,5			
6	100% cán bộ, công chức cấp xã đạt chuẩn theo quy định hiện hành	0,5			
7	Hoàn thành kế hoạch đầu tư vốn ngân sách nhà nước: - Tỷ lệ giải ngân của năm trước liền kề đạt 95% kế hoạch trở lên: 0,5 - Tỷ lệ giải ngân đến hết ngày 30/9 năm đánh giá đạt 60% trở lên: 0,5	1			
	Điểm tổng cộng	90			
V	ĐIỂM TRỪ	12			
1	Gửi hồ sơ đề nghị thẩm định trễ hạn theo quy định của UBND cấp huyện nhưng chưa quá 2 ngày (<i>cứ mỗi ngày bị trừ 1 điểm</i>)	2			
2	Triển khai không đầy đủ, kịp thời các công việc, nhiệm vụ CCHC theo quy định, chỉ đạo của cấp thẩm quyền	2			
3	Thực hiện tạm dừng tính thời gian giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh không đúng quy định	1			
4	Tiếp nhận hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân quá 8 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	1			
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	1			
8	Còn có trường hợp gửi văn bản giấy đối với văn bản thuộc	1			

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
	danh mục văn bản trao đổi hoàn toàn dưới dạng điện tử do UBND tỉnh quy định				
9	Điểm trừ khác do Hội đồng thẩm định quyết định	2			

B. TỔNG SỐ ĐIỂM: