

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN**

Số: 1435/QĐ-UBND

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*Phú Yên, ngày 13 tháng 9 năm 2019*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh**

### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định quy định về đánh giá giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh.

**Điều 2.** Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các Sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thực hiện quy định này.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Hữu Thế**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **QUY ĐỊNH**

**Về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa,  
một cửa liên thông tại các cơ quan, địa phương trên địa bàn tỉnh**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1435/QĐ-UBND ngày 13 tháng 9 năm 2019  
của Chủ tịch UBND tỉnh)*

### **I. NỘI DUNG CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ**

#### **1. Đối tượng thực hiện**

Bộ phận Một cửa các cấp, các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

#### **2. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính:**

a) Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;
- Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;
- Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.

b) Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định;
- Điểm 1 khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định;
- Điểm 0 khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định.

c) Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ;

- Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ;

- Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ.

d) Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

- Điểm 1 khi phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính. Trường hợp theo quy định pháp luật, tổ chức, cá nhân phải trực tiếp tham gia và hoàn thiện hồ sơ giải quyết theo kết quả kiểm tra, xác minh thực địa, họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, thì số lượng được cộng thêm cơ quan, đơn vị, tổ chức được pháp luật giao chủ trì kiểm tra, xác minh thực địa, tổ chức Hội đồng thẩm định, thẩm tra.

- Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức.

đ) Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi tổ chức mô hình Bộ phận Một cửa của bộ, cơ quan ngang bộ, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Tổng cục hoặc tương đương, Cục tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình phê duyệt, trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ban hành; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã.

- Điểm 1 khi 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

- Điểm 0 khi dưới 100% thủ tục hành chính không thuộc đối tượng quy định tại các điểm a, b khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp.

e) Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

- Điểm 1 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

- Điểm 0 khi thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời.

g) Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

- Điểm 1 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

- Điểm 0 khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này.

h) Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân với mức điểm cụ thể như sau:

+ Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

+ Điểm 1 khi tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

+ Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

i) Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

- Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

- Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

## II. PHƯƠNG THỨC CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ

1. Việc chấm điểm các chỉ số 1, 2, 3, 4, 6 và 7 được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc chấm điểm các chỉ số 5, 6, 8 và 9 được thực hiện đối với Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

3. Thu thập ý kiến đánh giá: Thông qua Phiếu đánh giá trực tiếp; thiết bị đánh giá điện tử; chức năng đánh giá trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; qua công tác theo dõi, giám sát và các báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ của các cơ quan, kết quả đánh giá trực tiếp và đánh giá trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính và các hình thức thích hợp khác.

4. Kỳ đánh giá định kỳ hàng quý được tính từ ngày 01 của tháng đầu quý đến hết ngày 15 của tháng cuối quý, số liệu thực tế 15 ngày của tháng cuối quý được cộng dồn vào quý tiếp theo. Kỳ đánh giá năm được tính từ ngày 01 tháng 01 đến hết ngày 15 tháng 12 hàng năm, số liệu thực tế 15 ngày cuối tháng 12 được cộng dồn vào quý I của kỳ báo cáo tiếp theo.

5. Phân loại kết quả chấm điểm

*Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính*

Trong đó, kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.

Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức là tổng số điểm của các chỉ số đánh giá đối với từng đối tượng theo quy định.

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm; hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính của bộ, địa phương. Mức xếp loại cụ thể như sau: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt; từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá; từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình; dưới 6 điểm xếp loại yếu.

## III. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

1. Các Sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã triển khai thực hiện việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính định kỳ hàng quý, năm.

Các đơn vị báo cáo kết quả đánh giá đối với từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan, địa phương về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) trước ngày 20 của tháng cuối quý (lồng ghép vào báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính).

Riêng UBND cấp huyện có trách nhiệm đôn đốc UBND cấp xã trên địa bàn mình triển khai thực hiện các nội dung của Quyết định này và tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá của UBND cấp xã, báo cáo UBND tỉnh.

2. Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, xây dựng phần mềm tích hợp để chấm điểm các chỉ số vào Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh để các tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến.

3. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và cập nhật, tổng hợp tình hình, kết quả đánh giá của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện; tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính và báo cáo UBND tỉnh.

4. Sở Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, xây dựng phần mềm tích hợp mẫu phiếu chấm điểm các chỉ số vào Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh để các tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến.

5. Sở Nội vụ đưa kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính thành là một tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề cần sửa đổi, bổ sung, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Hữu Thế**