

Phụ lục 4

NỘI DUNG, TIÊU CHÍ, THANG ĐIỂM ÁP DỤNG CHO CƠ QUAN NGÀNH DỤC 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)

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
I	VỀ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	9		
1	Xây dựng và 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 cơ quan cấp trên được ban hành</i>) và đảm bảo chất lượng: 1 - Không đạt yêu cầu hoặc không ban hành kế hoạch: 0	1	(1) Tài liệu kiểm chứng: Kế hoạch cải cách hành chính năm đánh giá của cơ quan, đơn vị (2) Kế hoạch phải đảm bảo đồng thời 2 yêu cầu: - Được ban hành không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của cơ quan cấp trên được ban hành - Kế hoạch phải đảm bảo các yêu cầu: xác định đầy đủ nhiệm vụ CCHC trên 7 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	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	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	<i>(Cơ quan không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm)</i>		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	Về kiểm tra CCHC	2		
2.1	<p>Tỷ lệ phòng, tổ chức trực thuộc được kiểm tra trong năm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Từ 30% số phòng, tổ chức trực thuộc: 1 - Dưới 30% số phòng, tổ chức trực thuộc: 0 <p><i>(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)</i></p>	1	<p>(1) Tài liệu kiểm chứng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch kiểm tra CCHC <i>(có thể lồng ghép nội dung kiểm tra CCHC trong các kế hoạch kiểm tra khác của cơ quan, đơn vị)</i> - Báo cáo kết quả kiểm tra công tác CCHC <p>(2) Giải trình cụ thể: Cách xác định tỷ lệ phòng, tổ chức trực thuộc sẽ kiểm tra trong kế hoạch</p> <p>(3) Cách chấm điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	Có văn bản kết luận và xử lý sau kiểm tra của người có thẩm quyền	1	Tài liệu kiểm chứng: Thông báo kết luận hoặc công văn chỉ đạo khắc phục tồn tại, hạn chế của người có thẩm quyền về kết quả kiểm tra	
3	<p>Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC tỉnh</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 Tỷ lệ % thực hiện $\times 0,585\%$ - Thực hiện dưới 85% kế hoạch hoặc cơ quan không ban hành kế hoạch tuyên truyền CCHC: 0 	1	<p>(1) Tài liệu kiểm chứng gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch tuyên truyền CCHC của cơ quan, đơn vị năm thực hiện <i>(có thể lồng ghép nội dung tuyên truyền CCHC trong các kế hoạch khác có liên quan của cơ quan, đơn vị)</i> - Bảng tổng hợp kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC tỉnh - Tài liệu, văn bản chứng minh đã tổ chức các hoạt động tuyên truyền theo kế hoạch, đồng thời giải trình cụ thể đối với các hoạt động không có tài 	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
			liệu kiểm chứng (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	1		
4.1	Số lượng báo cáo (02 báo cáo quý, báo cáo 6 tháng và báo cáo năm) - Đủ số lượng báo cáo: 0,25 - Không đủ số lượng báo cáo: 0	0,25	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 (<i>chỉ cần nêu số hiệu Báo cáo không gửi văn bản</i>)	
4.2	Thời hạn gửi báo cáo - Toàn bộ báo cáo gửi đúng thời gian quy định: 0,25 - Có báo cáo trễ hạn: 0	0,25	Tổng hợp các báo cáo CCHC của các cơ quan, đơn vị được ghi nhận tại thời điểm SNV nhận được báo cáo dưới 1 trong các hình thức sau: - Thời gian nhận báo cáo trên E-Office của Sở Nội vụ - Ngày trên sổ công văn đến của Sở Nội vụ - Thời điểm Phòng CCHC nhận email gửi báo cáo của các cơ quan, đơn vị (<i>Báo cáo phải có chữ ký của lãnh đạo cơ quan, số hiệu và ngày, tháng phát hành</i>)	
4.3	Chất lượng báo cáo - Đầy đủ thông tin, số liệu, có đánh giá, kiến nghị cụ thể: 0,5 - Không đạt yêu cầu: 0	0,5	Báo cáo phải đảm bảo yêu cầu: - Đầy đủ nội dung theo hướng dẫn của Sở Nội vụ (kể cả các phụ lục kèm theo báo cáo năm) - Đầy đủ thông tin, số liệu, có đánh giá, kiến nghị cụ thể	
5	Thực hiện đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức và người đứng đầu, bình xét thi đua - khen thưởng theo Chương trình hành động số 12-CTr/TU và Chỉ thị số 12/CT-UBND - 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 thủ tục hành chính của các đơn vị thuộc và trực thuộc năm đánh giá	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
			<ul style="list-style-type: none"> - QĐ công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả CCHC của các đơn vị thuộc và trực thuộc của năm đánh giá - Văn bản thông báo kết quả đánh giá, phân loại người đứng đầu các đơn vị thuộc và trực thuộc năm đánh giá (<i>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</i>) 	
6	<p>Thực hiện các nhiệm vụ, công việc được UBND tỉnh giao</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành đúng tiến độ 100% nhiệm vụ, công việc được giao: 2 - Hoàn thành từ 98% – dưới 100%: 1,5 - Hoàn thành từ 96% – dưới 98%: 1 - Hoàn thành từ 95% – dưới 96%: 0,5 - Hoàn thành dưới 95%: 0 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Thông kê trên Phân 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 (<i>nếu có</i>) - Xác định tỷ lệ, đối chiếu với thang điểm để tự chấm 	
II	KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CCHC	67		
1	Cải cách thể chế	5		
1.1	<p>Thực hiện rà soát, hệ thống hóa các quy định, chính sách do UBND tỉnh, cơ quan chủ quản cấp trên ban hành thuộc lĩnh vực quản lý</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bao cao đầy đủ nội dung và đúng thời hạn quy định: 1 - Báo cáo không đầy đủ hoặc trễ hạn: 0,5 - Không báo cáo theo quy định: 0 	1	<ul style="list-style-type: none"> (1) Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo kết quả rà soát hệ thống hóa VBQPPL (2) Báo cáo phải đảm bảo các yêu cầu sau: <ul style="list-style-type: none"> - Nội dung báo cáo được thực hiện theo đúng khoản 3 Điều 170 Nghị định số 34/2016/NĐ-CP - Thời hạn báo cáo gửi về Sở Tư pháp trước 15/12 hàng năm hoặc theo Kế hoạch của tỉnh 	
1.2	<p>Xử lý kết quả rà soát</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kiến nghị hoàn thiện, đồng bộ hóa các quy định chính sách thuộc lĩnh vực quản lý: 2 - Không kiến nghị hoặc không đánh giá tính hoàn thiện, đồng bộ: 0 <p><i>(Trường hợp có rà soát, đánh giá nhưng không phát hiện văn bản cần sửa đổi, bổ sung, thì nội dung này vẫn đạt điểm tối</i></p>	2	<ul style="list-style-type: none"> (1) Tài liệu kiểm chứng: Văn bản trong đó có chứa nội dung kiến nghị hoàn thiện, đồng bộ hóa các quy định chính sách thuộc lĩnh vực quản lý (2) Cách chấm điểm <ul style="list-style-type: none"> - Nếu có kiến nghị hoàn thiện, đồng bộ hóa các quy định chính sách thuộc lĩnh vực quản lý thì đạt 2 điểm; nếu ko kiến nghị hoặc không đánh giá 	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	đa)		tính hoàn thiện, đồng bộ thì tiêu chí này 0 điểm - Trường hợp có rà soát, đánh giá nhưng không phát hiện văn bản cần sửa đổi, bổ sung, thì nội dung này vẫn đạt điểm tối đa	
1.3	Theo dõi thi hành pháp luật	2		
1.3.1	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: 1 - Báo cáo không đúng nội dung hoặc trễ hạn: 0	1	(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: - Nội dung báo cáo theo quy định tại Thông tư số 10/2015/TT-BTP - Thời hạn gửi báo cáo: trước ngày 08/10 năm đánh giá	
1.3.2	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: 1 - Không xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0	1	(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 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	8		
2.1	Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính	2		
2.1.1	Ban hành kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính (có nội dung rà soát thủ tục hành chính) - Không quá 30 ngày kể từ ngày kế hoạch của UBND tỉnh được ban hành: 1 - Ban hành sau thời hạn nêu trên hoặc không ban hành: 0	1	Tài liệu kiểm chứng: Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính 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: 0,25 - Có phương án đơn giản hóa thủ tục	1	Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo kết quả rà soát thủ tục hành chính theo quy định	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	<i>hành chính hoặc có kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định thủ tục hành chính không phù hợp: 0,75</i>			
2.2	Cập nhật và công khai các thủ tục hành chính 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	Tài liệu kiểm chứng: - Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính tại đơn vị - Hình ảnh minh họa - Các tài liệu kiểm chứng khác	
2.3	Thực hiện niêm yết, công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	1,5		
2.3.1	Thực hiện niêm yết, công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả - Đảm bảo yêu cầu tại Điều 14 và Phụ lục IV Thông tư số 02/TT-VPCP ngày 31/10/2017 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	(1) Tài liệu kiểm chứng: - Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện KSTTHC - Hình ảnh minh họa (2) Cách chấm điểm - Kết quả kiểm tra công tác KSTTHC, CCHC của năm đánh giá - Kết quả theo dõi, tổng hợp của Văn phòng UBND tỉnh - Đối với các đơn vị được kiểm tra trong năm mà công khai không đảm bảo yêu cầu thì chấm 0 điểm tương ứng với từng hình thức. Trường hợp có báo cáo khắc phục gửi Đoàn Kiểm tra (kèm hình ảnh minh họa đã khắc phục) thì chấm tối đa	
2.3.2	Thực hiện công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan: 0,5 - Có thực hiện: 0,5 - Không thực hiện: 0	0,5	Kiểm tra trên Cổng (Trang) thông tin điện tử của cơ quan	
2.4	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính và thủ tục hành chính	1,5		
2.4.1	Công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ email của cơ quan có thẩm quyền để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (theo quy định tại Thông tư số	0,5	Tài liệu kiểm chứng: - Hình ảnh công khai đường dây nóng tại trụ sở - Công khai trên Cổng (Trang) thông	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	02/2017/TT-VPCP) tại trụ sở và trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình: - <i>Đầy đủ thông tin theo quy định: 0,5</i> - <i>Không đầy đủ thông tin theo quy định: 0</i>		tin điện tử của cơ quan, đơn vị	
2.4.2	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, thủ tục hành chính - <i>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</i> - <i>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</i> - <i>Có phản ánh, kiến nghị không xử lý hoặc không kiến nghị xử lý: 0</i>	1	(1) Tài liệu kiểm chứng: - Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát TTHC - Các văn bản xử lý hoặc kiến nghị xử lý các phản ánh, kiến nghị (2) Trường hợp trong năm cơ quan không nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, thủ tục hành chính nhưng có báo cáo đầy đủ và đảm bảo thời gian theo yêu cầu thì đạt điểm tối đa ở tiêu chí này	
2.5	Thực hiện báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ - <i>Đủ số lượng và đúng thời hạn báo cáo: 0,5</i> - <i>Đảm bảo nội dung theo quy định tại Thông tư số 02/TT-VPCP ngày 31/10/2017: 0,5</i>	1	(1) Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định (2) Báo cáo phải đảm bảo các yêu cầu sau: - <i>Đủ 4 báo cáo (3 báo cáo quý và 1 báo cáo năm)</i> - <i>Đúng thời hạn: các báo cáo gửi về Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 20 của tháng cuối cùng kỳ báo cáo</i> - <i>Đảm bảo nội dung theo quy định tại Thông tư số 02/TT-VPCP ngày 31/10/2017 và Công văn số 2120/UBND-KSTT ngày 06/3/2018 của UBND tỉnh</i>	
3	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	22		
3.1	Thực hiện tiếp nhận và giải quyết toàn bộ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định	1	Tài liệu kiểm chứng: - Quyết định ban hành Quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông - Văn bản của cơ quan cấp trên chấp thuận việc không thực hiện tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa đối với	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
			những thủ tục hành chính đặc thù hoặc giải trình rõ lý do tại sao cơ quan, đơn vị không thực hiện - Hình ảnh minh họa hoặc tài liệu kiểm chứng khác	
3.2	<i>Hoàn thiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định</i>	1	Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị gần nhất	
3.3	<i>Thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng quy trình theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông theo quy định</i> - Hương dân hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu hương dân: 0,5 - Yêu cầu bổ sung hồ sơ tôi đã không qua 01 lần trong suốt qua trình giải quyết hồ sơ: 0,5 - Có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng văn bản do người có thẩm quyền ký, nêu rõ lý do, hướng dẫn cụ thể: 0,5 - Có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng văn bản do người có thẩm quyền ký, nêu rõ căn cứ pháp lý đối với các hồ sơ từ chối giải quyết theo quy định: 0,75 - Có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng văn bản do người có thẩm quyền ký đối với hồ sơ trễ hạn: 0,75	3	- Căn cứ báo cáo của cơ quan, đơn vị - Các bản photo Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ, Thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ, Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả,... (nếu có) - Quá trình theo dõi, kiểm tra của các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông, Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh.	
3.4	<i>Ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết và theo dõi, quản lý hồ sơ</i> - 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 thông 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 đây đủ thông tin theo quy định: 1	3	- Các cơ quan tự đánh giá trên hệ thống ứng dụng phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết và theo dõi, quản lý hồ sơ - Cung cấp hình ảnh, tài liệu chứng minh hệ thống có khả năng cung cấp các chức năng theo từng mục đánh giá - Cung cấp tài khoản kiểm tra tương ứng với mỗi chức năng được đánh giá	
3.5	<i>Kết quả giải quyết thủ tục hành chính</i> - 100% hồ sơ đúng hạn: 8 - Từ 99% - dưới 100% : 7	8	Tài liệu kiểm chứng: - Tài khoản truy cập các ứng dụng cho phép thống kê kết quả giải quyết TTHC của cơ quan trong năm (nếu	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	<ul style="list-style-type: none"> - Từ 98% - dưới 99%: 6 - Từ 97% - dưới 98%: 5 - Từ 96% - dưới 97%: 4 - Từ 95% - dưới 96%: 3 - Đúng hạn dưới 95%: 0 		<ul style="list-style-type: none"> ơ quan có triển khai ứng dụng phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết và theo dõi, quản lý hồ sơ) - Báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính - Bảng trích xuất số liệu giải quyết thủ tục hành chính - Tài liệu kiểm chứng khác 	
3.6	<i>Thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến qua mạng internet</i>	6		
3.6.1	<p>Tỷ lệ thủ tục hành chính đủ điều kiện tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 được công bố thực hiện tại cơ quan, đơn vị</p> <ul style="list-style-type: none"> - Từ 50% thủ tục hành chính trở lên: 2 - Từ 40% - dưới 50%: 1,5 - Từ 30% - dưới 40%: 1 - Từ 20% - dưới 30%: 0,5 - Dưới 20%: 0 	2	<p>(1) Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thống kê tổng số TTHC đủ điều kiện tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 - Thống kê tổng số TTHC đang cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 <p>(2) Tính tỷ lệ TTHC đủ điều kiện tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4 được công bố thực hiện tại cơ quan, đơn vị theo công thức:</p> <p><i>Tổng số TTHC trực tuyến được công bố/Tổng số TTHC đủ điều kiện tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3, 4</i></p> <p>Đối chiếu với thang điểm để tự chấm</p> <p>(3) Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, 4 - Thông báo Danh mục TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 (nếu có) - Tài liệu kiểm chứng khác 	
3.6.2	<p>Tỷ lệ thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Từ 80% số TTHC được cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm: 1 - Từ 60% - dưới 80%: 0,5 - Dưới 60%: 0 	1	<p>(1) Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thống kê tổng số TTHC trực tuyến được công bố có phát sinh hồ sơ thực tế - Thống kê số TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến <p>(2) Tính tỷ lệ TTHC trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm</p>	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguyên tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
			<p>theo công thức:</p> <p><i>Tổng số TTHC có phát sinh hồ sơ trực tuyến/Tổng số TTHC trực tuyến được công bố có phát sinh hồ sơ thực tế</i></p> <p>Đổi chiều với thang điểm để tự chấm</p>	
3.6.3	<p>Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận, giải quyết thành công</p> <p>- Đạt 100%: 3</p> <p>- Từ 60% - dưới 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức Tỷ lệ % hoàn thành $\times 2,590\%$</p> <p>- Dưới 60%: 0,5</p>	3	<p>(1) Yêu cầu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thống kê tổng số hồ sơ của TTHC trực tuyến được công bố - Thống kê tổng số hồ sơ đã tiếp nhận và giải quyết trực tuyến <p>(2) Tính tỷ lệ hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4 được tiếp nhận và giải quyết thành công theo công thức:</p> <p><i>Tổng số hồ sơ trực tuyến/Tổng số hồ sơ của TTHC trực tuyến được công bố</i></p> <p>Đổi chiều với thang điểm để tự chấm</p>	
4	Cải cách tổ chức bộ máy	5		
4.1	<p>Triển khai thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện theo đúng quy định, hướng dẫn của cấp trên: 1 - Chưa thực hiện: 0 	1	<p>(1) Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>(2) Cách chấm điểm: trên cơ sở Quyết định của cơ quan thẩm quyền quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của đơn vị</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu đã thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy và kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức đúng quy định thì điểm đánh giá là 1 - Chưa thực hiện thì điểm đánh giá là 0 	
4.2	<p>Hoàn thiện quy chế làm việc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có quy chế làm việc phù hợp với quy định pháp luật và hiện trạng cơ cấu tổ chức, nhân sự: 1 	1	<p>(1) Tài liệu kiểm chứng: Quy chế làm việc của đơn vị</p> <p>(2) Cách chấm điểm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có quy chế làm việc phù hợp với 	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	<ul style="list-style-type: none"> - Có quy chế làm việc nhưng phân công trách nhiệm lãnh đạo chưa rõ: 0,5 - Không thực hiện: 0 		<p>quy định pháp luật và hiện trạng cơ cấu tổ chức, nhân sự thì điểm đánh giá là 1;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tuy có quy chế làm việc nhưng phân công trách nhiệm lãnh đạo chưa rõ thì điểm đánh giá là 0,5 - Không có quy chế làm việc thì điểm đánh giá là 0 	
4.3	<p>Phối hợp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước ở địa phương</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
5	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	13		
5.1	Tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức, viên chức	7		
5.1.1	<p>Triển khai rà soát và bố trí công chức, viên chức theo vị trí việc làm được duyệt</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 80% trở lên: 1 	2	<p>Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo hàng năm về việc rà soát; trong đó có thể hiện được tỷ lệ cán bộ công chức được bố trí phù hợp với mô tả công việc và khung năng lực vị trí việc làm</p>	
5.1.2	<p>Mức độ thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo hàng năm về mức độ thực hiện cơ cấu ngạch công chức theo vị trí việc làm</p>	Thực hiện khi có Đề án được phê duyệt
5.1.3	<p>Thực hiện các quy định về tuyển dụng công chức, viên chức theo quy định</p>	1	<p>Tài liệu kiểm chứng: Báo cáo của cơ quan về việc thực hiện các quy</p>	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	<ul style="list-style-type: none"> - 100% đúng quy định: 1 - Thực hiện chưa đúng quy định: 0 		định về tuyển dụng công chức, viên chức	
5.1.4	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có tiêu chí định lượng cụ thể: 1 - Chưa có tiêu chí cụ thể: 0 	1	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản triển khai đánh giá cán bộ, công chức hàng năm của cơ quan, đơn vị - Giải trình của cơ quan, đơn vị kết quả triển khai thực hiện văn bản nêu trên - Kết quả theo dõi của Sở Nội vụ 	
5.1.5	<p>Tỷ lệ công chức, viên chức được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm theo kế hoạch của cơ quan, đơn vị</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đạt 100%: 1 - Từ 70% - dưới 100%: 0,5 - Dưới 70%: 0 	1	<p>(1) Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ năm đánh giá của cơ quan, đơn vị - Báo cáo đào tạo, bồi dưỡng năm đánh giá, trong đó phải thống kê cụ thể số lượng công chức, viên chức được cử đi đào tạo, bồi dưỡng thực tế <p>(2) Cách chấm điểm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tính cụ thể tỷ lệ công chức, viên chức được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm theo kế hoạch của cơ quan, đơn vị - Đối chiếu với thang điểm để tự chấm 	
5.2	<p>Về xây dựng và thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có quy tắc ứng xử phù hợp: 0,5 - Công chức, viên chức chấp hành nghiêm quy tắc ứng xử: 0,5 	1	<ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu kiểm chứng: Quyết định ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức - Đánh giá việc chấp hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan - Qua theo dõi của Sở Nội vụ - Điểm mục này là tổng điểm các tiêu chí thành phần đạt được 	
5.3	<p>Về chuyển đổi vị trí công tác đối với công chức, viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	2	<p>Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kế hoạch chuyển đổi vị trí công tác (có thể xây dựng kế hoạch theo giai đoạn, không nhất thiết phải xây dựng kế hoạch hàng năm) - Báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch của cơ quan, đơn vị 	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	- Không thực hiện: 0			
5.4	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	- Báo cáo của cơ quan, đơn vị - Thanh tra tỉnh, Sở Nội vụ sẽ phối hợp chấm điểm thông qua các kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền	
6	Cải cách tài chính công	4		
6.1	Chấp hành quy định pháp luật về quản lý, sử dụng ngân sách - Thực hiện công khai ngân sách đầy đủ: 1 - Chấp hành đúng các quy định về quản lý ngân sách: 1 <i>(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)</i>	2	Tài liệu kiểm chứng: - 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	
6.2	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính - Từ 10% trở lên: 2 - Dưới 10%: 1	2	- Báo cáo của cơ quan, đơn vị - Đối chiếu số liệu của Kho bạc Nhà nước năm trước liền kề hoặc Thông báo xét duyệt quyết toán năm trước liền kề của cấp trên	
7	Hiện đại hóa hành chính	10		
7.1	Công nghệ thông tin	7		
7.1.1	Cổng (Trang) thông tin điện tử	1		
	a) Cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP - Đạt từ 80%: 0,5 - Dưới 80%: 0	0,5	Đạt từ 80% tổng số chức năng theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	b) Tính kịp thời của thông tin - <i>Kịp thời: 0,5</i> - <i>Không kịp thời: 0</i>	0,5	Đạt từ 80% tổng số các yêu cầu về tần suất cập nhật thông tin theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP	
7.1.2	Triển khai văn bản điện tử	4		
	a) Số hóa, lưu trữ, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office - <i>Tất cả văn bản đến được số hóa, lưu trữ, luân chuyển, xử lý trên phần mềm E-Office: 1</i> - <i>Tất cả văn bản đi được tham mưu, xét duyệt trên phần mềm E-Office: 1</i>	2	- Các cơ quan tự đánh giá - Cung cấp tài khoản (văn thư và lãnh đạo cơ quan) để kiểm tra	
	b) Tỷ lệ văn bản hành chính trong danh mục do UBND tỉnh quy định được gửi nhận hoàn toàn dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office - <i>Đạt 100%: 2</i> - <i>Từ 90% - dưới 100%: 1</i> - <i>Từ 80% - dưới 90%: 0,5</i> - <i>Dưới 80%: 0</i>	2	- Các cơ quan tự đánh giá - Cung cấp tài khoản (văn thư và lãnh đạo cơ quan) để kiểm tra	
7.1.3	Tỷ lệ tài khoản thư điện tử công vụ được sử dụng thường xuyên trên tổng số tài khoản đã được cấp - <i>Từ 80%: 1</i> - <i>Từ 60% - dưới 80% thì điểm đánh giá được tính theo công thức Tỷ lệ % đạt được $\times 0,7580\%$</i> - <i>Dưới 60% hoặc còn sử dụng thư điện tử công cộng để giao dịch chuyên môn: 0</i>	1	- Các cơ quan tự đánh giá - Sở TTTT kiểm tra trên hệ thống thư điện tử công vụ tỉnh và các nguồn thông tin khác	
7.1.4	Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử - <i>100% văn bản điện tử do cơ quan phát hành có đầy đủ chứng thư số cơ quan và chữ ký số của lãnh đạo cơ quan: 1</i> - <i>Còn văn bản điện tử do cơ quan phát hành thiếu chứng thư số cơ quan hoặc chữ ký số của lãnh đạo cơ quan: 0,5</i> - <i>Chưa sử dụng: 0</i>	1	- Các cơ quan tự đánh giá - Cung cấp tài khoản (văn thư) để kiểm tra - Sở TTTT kiểm tra, thẩm định	
7.2	Ap dụng Hệ thống quản lý chất lượng	3		

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	<i>theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008</i>			
7.2.1	<p>Thực hiện triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 cho tất cả các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính hiện hành cho tổ chức, cá nhân</p> <p>Cách xác định TTHC để xác định % TTHC được công bố: Các TTHC còn hiệu lực theo các Quyết định công bố TTHC của Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc thuộc phạm vi giải quyết và tiếp nhận của Cơ quan ngành dọc cấp tỉnh</p>	0,5	<p>(1) Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định ban hành danh mục TTHC còn hiệu lực của Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc - Quyết định công bố và bản công bố, có danh mục quy trình giải quyết TTHC hoặc Quyết định ban hành bộ tài liệu hệ thống trong đó có danh mục quy trình giải quyết TTHC kèm theo <p>(2) Cách xác định TTHC để xác định % TTHC được công bố: Các TTHC còn hiệu lực theo các Quyết định công bố TTHC của Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc thuộc phạm vi giải quyết và tiếp nhận của cơ quan, đơn vị</p> <p>(3) Cách chấm điểm</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp trên 90% TTHC được áp dụng tại danh mục quy trình giải quyết TTHC kèm theo: 0,5 điểm - Trường hợp có từ 90% trở xuống TTHC được áp dụng tại danh mục quy trình giải quyết TTHC kèm theo: 0 điểm 	
7.2.2	<p>Thực hiện việc công bố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng: Cơ Ban công bố Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 phù hợp với phạm vi áp dụng đối với các thủ tục hành chính hiện hành thuộc trách nhiệm của các cơ quan hành chính; Bản công bố được thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì theo quy định tại Khoản 3 Điều 12 của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan</p>	0,5	<p>(1) Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định ban hành TTHC còn hiệu lực của Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc - Quyết định công bố và bản công bố, có danh mục quy trình giải quyết TTHC kèm theo bản công bố (theo mẫu tại Phụ lục I – Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05/3/2014) <p>(2) Cách chấm điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp có từ 90% trở lên TTHC được công bố áp dụng tại danh mục quy trình giải quyết TTHC kèm theo bản công bố; Quyết định và Bản công bố được gửi đến đơn vị chủ trì theo quy định tại Khoản 3 Điều 12 của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; có niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có trang thông tin điện tử): 0,5 điểm 	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguyên tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
7.2.3	<p>Thực hiện áp dụng và duy trì tốt Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 vào hoạt động, gồm 4 hoạt động:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng trước ngày 25/12 hàng năm: 0,25</i> - <i>Ban hành mục tiêu chất lượng (trước ngày 15/01 hàng năm: 0,25</i> - <i>Tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ theo quy trình đánh giá nội bộ đã xây dựng (ít nhất 01 lần/năm, hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm): 0,25</i> - <i>Tiến hành xem xét của lãnh đạo hàng năm (ít nhất 01 lần/ năm, tổng hợp kết quả trước ngày 20/12 hàng năm): 0,25</i> 	1	<p>- Trường hợp khác: 0 điểm</p> <p>(1) Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng</p> <p>* Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu chất lượng (MTCL) năm trước - Báo cáo đánh giá MTCL năm trước theo mẫu Phụ lục 5 - Sổ tay chất lượng của Mô hình khung được ban hành theo Quyết định số 2968/QĐ-BKHCN ngày 29/12/2010 <p>* Cách chấm điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá đúng mẫu, đúng MTCL đã thiết lập và đánh giá trước ngày 25/12: 0,25 điểm - Trường hợp khác: 0 điểm <p>(2) Ban hành mục tiêu chất lượng:</p> <p>* Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định hoặc Văn bản ban hành mục tiêu chất lượng (MTCL), ghi ngày cụ thể, được Đại diện lãnh đạo hoặc Lãnh đạo cao nhất phê duyệt - Kế hoạch thực hiện MTCL tương ứng kèm theo. <p>* Cách chấm điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tất cả MTCL đo lường được, có kế hoạch thực hiện MTCL, ngày ban hành trước 15/01: 0,25 điểm - Trường hợp khác: 0 điểm <p>(3) Tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ</p> <p>* Tài liệu kiểm chứng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chương trình/kế hoạch ĐGNB - Các phiếu ghi chép và báo cáo các điểm không phù hợp theo Quy trình ĐGNB của Mô hình khung được ban hành theo Quyết định số 2968/QĐ-BKHCN ngày 29/12/2010 - Xác nhận các hành động khắc phục - Báo cáo kết quả ĐGNB <p>* Cách chấm điểm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có kế hoạch ĐGNB, có bản ghi chép 	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
			<p>đầy đủ, xác nhận hành động khắc phục (nếu có điểm không phù hợp tại báo cáo các điểm không phù hợp), có báo cáo kết quả ĐGNB, thực hiện trước ngày 30/11: 0,5 điểm</p> <p>- Trường hợp khác: 0 điểm</p> <p>(4) Hồ sơ xem xét của lãnh đạo (XXLD):</p> <p>* Tài liệu kiểm chứng gồm một trong các loại hồ sơ sau (theo cách XXLĐ):</p> <p>- Nếu XXLĐ theo hình thức họp: Biên bản họp XXLĐ</p> <p>- Nếu XXLĐ theo hình thức báo cáo: Báo cáo XXLĐ và Thông báo (hoặc văn bản) kết luận XXLĐ</p> <p>* Yêu cầu hồ sơ XXLĐ cần đảm bảo các yêu cầu:</p> <p>- Đầu vào XXLĐ (trong Biên bản hoặc trong Báo cáo XXLĐ), gồm: Kết quả ĐGNB, đo lường sự hài lòng của khách hàng (<i>của cơ quan tự tổ chức khảo sát hoặc căn cứ kết quả đánh giá chỉ số hài lòng của đơn vị do UBND tỉnh tổ chức hằng năm</i>), phản hồi của khách hàng (nếu có), việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm, tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa, các hành động tiếp theo từ các cuộc XXLĐ lần trước, những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL, các khuyến nghị về cải tiến</p> <p>- 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, việc cải tiến sản phẩm liên quan đến các yêu cầu của khách hàng, nhu cầu về nguồn lực</p> <p>- Đảm bảo sự có mặt/ phê duyệt của Lãnh đạo cao nhất trong Biên bản hoặc trong Thông báo XXLĐ</p> <p>* Cách chấm điểm:</p> <p>- Có xem xét các nội dung đầu vào cơ bản (kết quả ĐGNB, kết quả đo lường sự hài lòng và phản hồi của khách hàng, các hành động tiếp theo</p>	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
			<p>từ các cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước, các khuyến nghị về cải tiến), nội dung đầu ra cơ bản (nội dung cải tiến), có sự tham gia của lãnh đạo cao nhất, thời gian trước 20/12: 0,5 điểm</p> <p>- Trường hợp khác: 0 điểm</p>	
7.2.4	Việc kiểm soát, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008	1		
	<p>a) Thực hiện đầy đủ việc rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật quy trình giải quyết thủ tục hành chính, kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật hoặc quyết định công bố thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành</p> <p>- Trong vòng 30 ngày: 0,5</p> <p>- Trong vòng 45 ngày: 0,25</p> <p>- Quá 45 ngày: 0</p>	0,5	<p>(1) Tài liệu kiểm chứng:</p> <p>- Quyết định công bố HTQLCL có kèm danh mục quy trình giải quyết TTHC kèm theo bản công bố (bao gồm cả các đơn vị trực thuộc có xây dựng HTQLCL độc lập);</p> <p>- Quyết định ban hành lại hệ thống tài liệu của HTQLCL theo sự thay đổi của bộ TTHC (nếu có điều kiện, xem xét cụ thể các quy trình đã thiết lập).</p> <p>- Đánh giá việc rà soát, sửa đổi, cập nhật các quy trình giải quyết các TTHC còn hiệu lực theo các Quyết định công bố TTHC còn hiệu lực của Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc</p> <p>(2) Cách chấm điểm:</p> <p>- Trường hợp không có Quyết định công bố mới TTHC của các Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc: 0,5 điểm</p> <p>- Nếu có Quyết định công bố lại HTQLCL trong vòng 30 ngày sau khi có Quyết định công bố mới TTHC của các Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc: 0,5 điểm</p> <p>- Nếu có Quyết định công bố lại HTQLCL trong vòng 45 ngày sau khi có Quyết định công bố mới TTHC của các Bộ, Cơ quan ngang bộ ngành dọc: 0,25 điểm</p> <p>- Trường hợp khác: 0 điểm</p>	
	<p>c) Thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 sau các lần đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cuộc kiểm tra, giám sát của các Đoàn kiểm tra</p> <p>- Đã thực hiện: 0,5</p>	0,5	<p>(1) Xem xét thông báo kết quả kiểm tra HTQLCL của các cơ quan chức năng, báo cáo và bằng chứng về hồ sơ khắc phục các điểm không phù hợp; xem xét báo cáo không phù hợp theo mẫu của Quy trình ĐGNB và báo cáo ĐGNB, xác nhận hành động khắc</p>	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	- <i>Không thực hiện: 0</i>		phục và bằng chứng khắc phục (2) Cách chấm điểm: - Không có các điểm không phù hợp: 0,5 điểm - Khắc phục đầy đủ và đúng các điểm không phù hợp theo yêu cầu: 0,5 điểm - Trường hợp khác: 0 điểm	
III	TÁC ĐỘNG CỦA CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	18		
1	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	17		ĐTXHH
1.1	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ - Đạt từ 80% trở lên: 2 - Đạt từ 78% - dưới 80%: 1,5 - Đạt từ 75% - dưới 78%: 1 - Đạt từ 70% – dưới 75%: 0,5 - Đạt dưới 70%: 0	2		
1.2	Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ - Đạt từ 80% trở lên: 1 - Đạt từ 78% - dưới 80%: 0,75 - Đạt từ 75% - dưới 78%: 0,5 - Đạt từ 70% – dưới 75%: 0,25 - Đạt dưới 70%: 0	1		
1.3	Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính - Đạt từ 80% trở lên: 2 - Đạt từ 78% - dưới 80%: 1,5 - Đạt từ 75% - dưới 78%: 1 - Đạt từ 70% – dưới 75%: 0,5 - Đạt dưới 70%: 0	2		
1.4	Mức độ hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc, thủ tục hành chính - Đạt từ 80% trở lên: 3 - Đạt từ 78% - dưới 80%: 2,5	3		

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	- Đạt từ 75% - dưới 78%: 2 - Đạt từ 70% – dưới 75%: 1 - Đạt dưới 70%: 0			
1.5	Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức - Đạt từ 80% trở lên: 3 - Đạt từ 78% - dưới 80%: 2,5 - Đạt từ 75% - dưới 78%: 2 - Đạt từ 70% – dưới 75%: 1 - Đạt dưới 70%: 0	3		
1.6	Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi - Đạt từ 80% trở lên: 1 - Đạt từ 78% - dưới 80%: 0,75 - Đạt từ 75% - dưới 78%: 0,5 - Đạt từ 70% – dưới 75%: 0,25 - Đạt dưới 70%: 0	1		
1.7	Chỉ số mức độ hài lòng chung - Đạt từ 80% trở lên: 5 - Đạt từ 78% - dưới 80%: 4 - Đạt từ 75% - dưới 78%: 3 - Đạt từ 70% – dưới 75%: 2 - Đạt dưới 70%: 0	5		
2	Xây dựng và thực hiện các giai pháp nâng cao chất lượng phục vụ tại cơ quan, đơn vị mình, có báo cáo kết quả gửi Sở Nội vụ	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	
IV	ĐIỂM THƯƠNG	6		
1	Sự năng động trong chỉ đạo, điều hành CCHC	4		
1.1	Co tổ chức các hoạt động thuộc phạm vi chức trách, nhiệm vụ liên quan đến CCHC: hội thảo, đối thoại với tổ chức, công dân trong giai quyết thu tục hành chính hoặc thực hiện chức năng quản lý	0,5	- Cung cấp các đường link tới tin, bài, hình ảnh chứng minh đã tổ chức các hoạt động: hội nghị, hội thảo đối thoại với tổ chức, công dân về thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế, chính	

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	nha nước,...		sách, ... - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)	
1.2	Cơ mô hình, sáng kiến tham gia cuộc thi “ <i>Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ</i> ” do tỉnh tổ chức hoặc có mô hình, sáng kiến, giải pháp được UBND tỉnh thống nhất chỉ đạo triển khai áp dụng tại cơ quan, ngành	0,5	- Văn bản đăng ký tham gia cuộc thi mô hình, sáng kiến - Các văn bản phê duyệt triển khai các giải pháp mới trong thực hiện các nội dung CCHC - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)	
1.3	Phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến theo cơ chế một cửa liên thông	0,5	- Báo cáo của cơ quan, đơn vị - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)	
1.4	Đã triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để quản lý nghiệp vụ, giải quyết công việc cho toàn ngành trên địa bàn tỉnh	1	- Báo cáo kết quả triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để quản lý nghiệp vụ, giải quyết công việc cho toàn ngành - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)	
1.5	Tổ chức kiểm tra, kiểm soát, đánh giá trực tiếp tại các cơ quan trực thuộc trong thực hiện duy trì Hệ thống quản lý chất lượng độc lập	0,5	- Báo cáo kết quả kiểm tra, kiểm soát, đánh giá trực tiếp tại các cơ quan trực thuộc việc thực hiện duy trì Hệ thống quản lý chất lượng độc lập - Tài liệu kiểm chứng khác (nếu có)	
2	Tham gia thí điểm, thực hiện các cơ chế, mô hình, giải pháp mới theo chỉ đạo của UBND tỉnh hoặc tự xây dựng giải pháp mới và triển khai có hiệu quả	1	- Nêu các mô hình thí điểm đã tham gia - Các văn bản, tài liệu tổ chức thực hiện - Báo cáo kết quả triển khai thí điểm (nếu có)	
3	Điểm thưởng khác do Hội đồng thẩm định quyết định	2		
	<i>Điểm tổng cộng</i>	100		
V	ĐIỂM TRỪ			
1	Gửi hồ sơ đề nghị thẩm định sau thời hạn quy định tại Điều 5 Quy chế nhưng chưa quá 5 ngày (<i>cư môi ngay bị trừ 1 điểm</i>)	3		
2	Không báo cáo hoặc không công bố kết quả xếp hạng, đánh giá, xếp hạng không thực chất đối với các đơn vị cấp dưới	2	Quyết định công bố Chỉ số và xếp hạng kết quả thực hiện công tác CCHC của các đơn vị thuộc và trực thuộc	
3	Triển khai không đầy đủ, kịp thời các công việc, nhiệm vụ cải cách hành chính	2		

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giai trình	Ghi chú
	được giao tại Kế hoạch CCHC hàng năm của tỉnh			
4	Có đơn thư phản ánh, kiên nghị, khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết công việc, thủ tục hành chính, thái độ, hành vi gây phiền hà, nặng nề, chậm trễ của cán bộ, công chức, viên chức được cơ quan có thẩm quyền xử lý đúng hoặc đúng một phần	2		
5	Không có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn hoặc không có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, nêu rõ căn cứ pháp lý đối với hồ sơ từ chối giải quyết theo quy định; cán bộ một cửa tự tiện từ chối tiếp nhận hồ sơ (tổ chức, cá nhân có phản ánh)	2		
6	Phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông không đảm bảo thời hạn quy định (<i>có báo cáo của cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả</i>)	1		
7	Có đơn vị trực thuộc có Chỉ số hài lòng ở mức Yếu hoặc Chỉ số hài lòng trung bình của ngành đạt dưới 77%	2		
8	Điểm trừ khác do Hội đồng thẩm định quyết định	2		