

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: 25 /2020/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 9 năm 2020

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính**

**theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố**

ỦY BAN NHÂN DÂN	
<b>ĐẾN</b>	Số: 7594
	Ngày: 16/9
Chuyển: A. Khoa, A. Chiến	
Số và ký hiệu HS: Căn cứ	

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Số và ký hiệu HS: Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015:

+ CPYP: QTM  
+ P.NV  
+ UBND 15P

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ 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 tháng 11 năm 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 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại Tờ trình số 7814/TTr-VP ngày 15 tháng 9 năm 2020 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Công văn số 2861/STP-VB ngày 16 tháng 6 năm 2020.

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố.

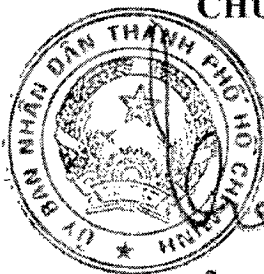
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 10 năm 2020.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, thủ trưởng các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, xã, phường, thị trấn, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL-Bộ Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND TP;
- TTUB: CT các PCT;
- Ủy ban MTTQ VN TP;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội TP;
- VPUB: CPVP;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- Trung tâm Công báo;
- Lưu: VT, (KSTT-ThL). 26.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Thành Phong**



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

## QUY ĐỊNH

Về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính  
theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố  
(Kèm theo Quyết định số: 25 /2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này nhằm cụ thể hóa đối tượng, phương thức, chỉ số, nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và việc tổ chức đánh giá, chấm điểm, công khai và xử lý kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân các cấp, các sở, ban, ngành có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị).
2. Cán bộ, công chức, viên chức, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an của các cơ quan, đơn vị được phân công trực tiếp tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).
3. Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).
4. Các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thực hiện đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính.

#### Điều 3. Nguyên tắc đánh giá

1. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị.
2. Việc tổ chức đánh giá được thực hiện đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính.
3. Câu hỏi khảo sát và phương án trả lời phải tương ứng với các chỉ số, thang điểm được quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP và Quy định này và phù hợp với thực tiễn của Thành phố; phải ngắn gọn, dễ hiểu để tổ chức, cá nhân dễ thực hiện. Phiếu đánh giá và các câu hỏi khảo sát được sắp xếp phù hợp với từng bước và cách thức nộp, nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính. Phiếu đánh giá được ban hành kèm theo Phụ lục III Quy định này.

4. Tổ chức, cá nhân được tham gia đánh giá nhiều lần đối với từng bước giải quyết hồ sơ và từng phương thức đánh giá; mỗi lần đánh giá của tổ chức, cá nhân được tính là một lượt đánh giá. Đối với đánh giá nội bộ, một lượt đánh giá nội bộ là một bước giải quyết của từng hồ sơ.

5. Công tác tổ chức đánh giá phải bảo đảm:

a) Được thực hiện thường xuyên, hiệu quả, thống nhất, khách quan, trung thực, minh bạch, công bằng đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính từ lúc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết bằng các phương thức khác nhau.

b) Được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát; thông tin đánh giá phải đảm bảo được cập nhật thường xuyên, chuyển tải và công khai trên Cổng Dịch vụ công Thành phố, Cổng thông tin điện tử Thành phố, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

6. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin.

7. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

8. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm trách nhiệm giải trình trong giải quyết thủ tục hành chính.

9. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; ưu tiên xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

**Điều 4.** Ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức khảo sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Ứng dụng công nghệ thông tin đảm bảo liên thông với Cổng dịch vụ công quốc gia; đồng thời kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin này với nhau và với các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành. Hệ thống tổ chức, khảo sát, đánh giá phải gắn liền xây dựng Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố tập trung, thống nhất trên địa bàn Thành phố, đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu hệ thống đánh giá.

2. Nghiên cứu các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin và chủ động trong việc số hóa các dữ liệu quản lý, ứng dụng chữ ký số, đặc biệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước để đánh giá chính xác, khoa học, công khai.

3. Khuyến khích sử dụng thiết bị đánh giá điện tử được kết nối với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố.

**Chương II**  
**ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG THỨC, CHỈ SỐ, NỘI DUNG**  
**ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**Điều 5. Đối tượng cho ý kiến đánh giá**

Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sau cho ý kiến đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính:

1. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính.
2. Cơ quan, đơn vị tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.
3. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện; Ủy ban nhân dân quận, huyện đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền).
4. Tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức khác thực hiện đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc điều tra xã hội học theo nội dung, chương trình, kế hoạch của tổ chức.

**Điều 6. Đối tượng được đánh giá**

Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các đối tượng sau:

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị được phân công trực tiếp tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.
2. Cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

**Điều 7. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá**

1. Đánh giá của tổ chức, cá nhân:

a) Các cơ quan, đơn vị phải thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân thông qua: Cổng Dịch vụ công Thành phố; Cổng thông tin điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; Hệ thống camera giám sát; Hộp thư góp ý, phản ánh ý kiến của tổ chức, cá nhân (bằng giấy hoặc điện tử), số điện thoại chuyên dùng; phiếu đánh giá (bằng giấy hoặc thiết bị đánh giá điện tử được kết nối với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố).

b) Ngoài phương thức tại điểm a khoản 1 Điều này, cơ quan, đơn vị có thể chủ động lựa chọn phương thức đánh giá phù hợp để thu nhận ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân. Khuyến khích sử dụng thiết bị điện tử đánh giá được kết nối với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố.

2. Đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thông qua công tác kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên

quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

4. Đánh giá của tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thông qua điều tra xã hội học.

### **Điều 8. Chỉ số đánh giá**

1. Chỉ số 1: tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật.

2. Chỉ số 2: thời gian thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định.

3. Chỉ số 3: số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).

4. Chỉ số 4: số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến).

5. Chỉ số 5: 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.

6. Chỉ số 6: thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.

7. Chỉ số 7: cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại Bộ phận Một cửa.

8. Chỉ số 8: công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa.

9. Chỉ số 9: tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

10. Chỉ số 10: tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền (không thực hiện đánh giá chỉ số này đối với cơ quan, đơn vị không có thủ tục hành chính nào đáp ứng yêu cầu thực hiện trực tuyến mức độ 3, mức độ 4).

### **Điều 9. Nội dung đánh giá**

1. Đánh giá của tổ chức, cá nhân:

Thực hiện khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4, Chỉ số 5, Chỉ số 7, Chỉ số 8 và Chỉ số 10 quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 và 10 Điều 8 Quy định này.

2. Đánh giá nội bộ:

Thực hiện đánh giá nội bộ đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 6, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 quy định tại khoản 1, 2, 6, 9 và 10 Điều 8 Quy định này.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền:

Cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4, Chỉ số 8, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 8, 9 và 10 Điều 8 Quy định này.

### Chương III

## TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

### **Điều 10. Chỉ số đánh giá, phương thức chấm điểm và phân loại kết quả chấm điểm đối với cán bộ, công chức, viên chức**

1. Chỉ số được sử dụng trong đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức gồm các chỉ số sau: Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4 và Chỉ số 5 theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 8 Quy định này.

2. Phương thức chấm điểm:

a) Việc đánh giá theo các chỉ số quy định tại Khoản 1 Điều này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đã được tiếp nhận. Chỉ số 5 thực hiện đánh giá đối với trường hợp hồ sơ được tiếp nhận, đề nghị bổ sung và từ chối tiếp nhận.

b) Kết quả đánh giá đối với Chỉ số 2 và Chỉ số 5 được nêu tại khoản 1 Điều này của từng hồ sơ là cơ sở để chấm điểm cho từng cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết của từng bước hồ sơ đó.

c) Kết quả đánh giá đối với Chỉ số 1, Chỉ số 3 và Chỉ số 4 được nêu tại khoản 1 Điều này của từng hồ sơ là cơ sở để chấm điểm chung cho tất cả cán bộ, công chức, viên chức tham gia trong quy trình giải quyết của hồ sơ đó.

3. Chấm điểm đánh giá, phân loại kết quả:

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các chỉ số theo quy định tại khoản 1 Điều này từ đánh giá của tổ chức, cá nhân, đánh giá nội bộ và đánh giá của cơ quan có thẩm quyền: được sử dụng đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Điểm của từng chỉ số được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số  $i$  đối với từng hồ sơ là trung bình cộng các điểm thu thập thông qua đánh giá từ người dân, doanh nghiệp, đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền.

Điểm số của Chỉ số  $i$  đối với tất cả hồ sơ = Tổng các điểm số của Chỉ số  $i$  đối với từng hồ sơ / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá.

c) Điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức là tổng số điểm của các chỉ số được đánh giá.

d) Chỉ số nào chưa có đủ thông tin để chấm điểm đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

4. Mỗi chỉ số gồm một hoặc nhiều câu hỏi khảo sát với các phương án trả lời tương ứng với mức điểm của chỉ số đó. Câu hỏi khảo sát, phương án trả lời, mức điểm tương ứng, cách tính điểm số và phân loại kết quả cán bộ, công chức, viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo Phụ lục I và Phụ lục IV Quy định này.

**Điều 11. Chỉ số đánh giá, phương thức chấm điểm và phân loại kết quả chấm điểm đối với cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa**

1. Chỉ số được sử dụng trong đánh giá đối với cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa gồm các chỉ số sau: Chỉ số 6, Chỉ số 7, Chỉ số 8, Chỉ số 9 và Chỉ số 10 theo quy định tại khoản 6, 7, 8, 9 và 10 Điều 8 Quy định này.

2. Phương thức chấm điểm:

Kết quả đánh giá đối với các chỉ số quy định tại khoản 1 Điều này là cơ sở để chấm điểm cho từng cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa.

3. Chấm điểm đánh giá, phân loại kết quả:

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm của các cán bộ, công chức, viên chức trong 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức theo quy định tại khoản 3 Điều 10 Quy định này và kết quả chấm điểm các chỉ số theo khoản 1 Điều này từ đánh giá của tổ chức, cá nhân, đánh giá nội bộ và cơ quan có thẩm quyền: được sử dụng để đánh giá cơ quan, đơn vị, tổ chức, Bộ phận Một cửa và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này.

b) Chấm điểm của từng chỉ số được đánh giá:

Điểm số của Chỉ số  $i$  đối với từng hồ sơ là trung bình cộng các điểm thu thập thông qua đánh giá từ người dân, doanh nghiệp, đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền.

Điểm số của Chỉ số  $i$  đối với tất cả hồ sơ = Tổng các điểm số của Chỉ số  $i$  đối với từng hồ sơ / Tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá.

c) Điểm trung bình của các cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được tính như sau:

Điểm trung bình = Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức / số lượng cán bộ, công chức, viên chức tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

d) Điểm của cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa là tổng các điểm, gồm: điểm trung bình của các cán bộ, công chức, viên chức trong một cơ quan, đơn vị tham gia thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính và tổng số điểm của các chỉ số được đánh giá.

đ) Chỉ số nào chưa có đủ thông tin để chấm điểm đánh giá thì không tính chỉ số đó trong tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá.

4. Mỗi chỉ số gồm một hoặc nhiều câu hỏi khảo sát với các phương án trả lời tương ứng với mức điểm của chỉ số đó. Câu hỏi khảo sát, phương án trả lời, mức điểm tương ứng, cách tính điểm số và phân loại kết quả cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo Phụ lục II và Phụ lục IV Quy định này.

**Điều 12. Cập nhật, tổng hợp, công khai và xử lý kết quả đánh giá**

1. Cập nhật thông tin đánh giá:



a) Công dịch vụ công Thành phố được thiết lập phải tự động cập nhật kết quả đánh giá nội bộ và ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân được thu nhận thông qua các phương thức: Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố; Cổng thông tin điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; thiết bị đánh giá điện tử và thiết bị điện tử có tính năng đánh giá (nếu có).

b) Các cơ quan, đơn vị phải chủ động cập nhật kết quả đánh giá trên Cổng dịch vụ công Thành phố, cụ thể như sau:

Cơ quan, đơn vị cập nhật thông tin đánh giá do cơ quan, đơn vị tổ chức thu nhận thông qua phương thức khảo sát bằng hình giấy; hộp thư góp ý, phản ánh ý kiến của tổ chức, cá nhân bằng giấy; hệ thống camera và các phương thức thu nhận thông tin khác.

Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố cập nhật kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện theo các nội dung đánh giá được quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy định này; kết quả điều tra xã hội học do tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp chuyên đến.

Ủy ban nhân dân quận, huyện cập nhật thông tin đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại xã, phường, thị trấn theo các nội dung đánh giá được quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy định này.

## 2. Công khai kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền, đánh giá nội bộ, đánh giá do tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp được tổng hợp và công khai trên Cổng thông tin điện tử Thành phố, Cổng dịch vụ công Thành phố, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, như sau:

Đối với kết quả đánh giá từ cá nhân, tổ chức và đánh giá nội bộ: thực hiện định kỳ hàng quý và hàng năm.

Đối với kết quả đánh giá của cơ quan có thẩm quyền; đánh giá của tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp: thực hiện hàng năm.

b) Các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thực hiện công khai kết quả đánh giá tại cơ quan mình và trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình theo Điểm a Khoản này.

c) Việc tổng hợp kết quả đánh giá phải thể hiện và trích xuất theo từng trường dữ liệu thu nhận được; tỷ lệ hài lòng, số lượt tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá, số lượt đánh giá nội bộ đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính, đối với từng cán bộ, công chức, viên chức, đối với từng bước giải quyết hồ sơ, từng cơ quan, đơn vị và trên địa bàn Thành phố; số lượng, tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá. Kết quả tổng hợp phải đảm bảo kịp thời, đầy đủ, chính xác phục vụ cho công tác quản lý, báo cáo, thông kê, công khai.

## 3. Xử lý kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá từ ý kiến của tổ chức, cá nhân, đánh giá nội bộ, đánh giá của cơ quan có thẩm quyền là cơ sở để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải

quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

b) Căn cứ kết quả đánh giá từ tổ chức, cá nhân, đánh giá nội bộ, đánh giá của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp, cơ quan, đơn vị rà soát, theo dõi, kịp thời khen thưởng, động viên cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tốt nhiệm vụ; có giải pháp chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp chưa hoàn thành nhiệm vụ, tỷ lệ đánh giá thấp.

## **Chương IV** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 13. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố**

Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan thực hiện:

1. Triển khai công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật thông tin đánh giá, tổng hợp tình hình, kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố.

2. Định kỳ hàng quý, hàng năm, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố; giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh (nếu có); kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của quý trước (nếu có); đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả trên Công Dịch vụ công Thành phố; gửi báo cáo năm về Văn phòng Chính phủ.

### **Điều 14. Sở Nội vụ**

Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố hướng dẫn các cơ quan, đơn vị gắn kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là một trong những tiêu chuẩn xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, xác định trách nhiệm cá nhân, người đứng đầu, đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật được quy định tại khoản 9 Điều 3 Quy định này; đánh giá, xếp loại Chỉ số Cải cách hành chính hàng năm của các đơn vị, đơn vị.

### **Điều 15. Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện**

1. Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cập nhật thông tin đánh giá, công khai kết quả đánh giá theo Quy định này và các Kế hoạch triển khai của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân tích cực tham gia đánh giá; chủ động nghiên cứu, thực hiện các giải pháp để nâng cao số lượng tổ chức, cá nhân tham gia đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Định kỳ hàng quý, hàng năm, triển khai chấm điểm đánh giá đối với từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; gửi kết quả chấm điểm đến cơ quan, đơn vị theo quy định.

4. Báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố) kết quả chấm điểm để đánh giá đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức trong thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập (nếu có).

**Điều 16.** Các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức khác khi tổ chức điều tra xã hội học nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo đánh giá đầy đủ các chỉ số theo quy định này; định kỳ hàng năm, chuyển kết quả tổng hợp đánh giá đến Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố) để thực hiện công khai theo quy định.

**Điều 17.** Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo Trung tâm báo chí tăng cường phối hợp với các cơ quan báo, đài thực hiện tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân tích cực tham gia đánh giá hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan trên địa bàn Thành phố.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, quyết định./.



Nguyễn Thành Phong



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

### Phụ lục I

## THANG ĐIỂM, CÁCH TÍNH ĐIỂM SỐ VÀ PHÂN LOẠI KẾT QUẢ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRONG HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Quyết định số: 25 /2020/QĐ-UBND

ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

### I. Thang điểm của từng chỉ số đánh giá

1. 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:

- a) Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định.
- b) Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định.
- c) Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.

2. Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định; khi người dân, doanh nghiệp hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với cán bộ, công chức, viên chức.

b) Điểm 1 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý bằng thời hạn quy định.

c) Điểm 0 khi cán bộ, công chức, viên chức xử lý dài hơn so với thời hạn quy định; khi người dân, doanh nghiệp không hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với cán bộ, công chức, viên chức.

3. Chỉ số 3: Số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

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

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

c) Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ.

4. Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, 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:

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

b) 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.

c) Điểm 0 khi phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

5. Chỉ số 5: 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:

a) Điểm 2 khi được đánh giá tốt về trang phục, tác phong thân thiện, lịch sự; và hướng dẫn người dân, tổ chức cụ thể rõ ràng, thông tin đầy đủ chính xác; và không có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

b) Điểm 1 khi được đánh giá bình thường về trang phục, tác phong và hướng dẫn, thông tin cho người dân, tổ chức; và không có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

c) Điểm 0 khi được đánh giá kém về trang phục, tác phong và hướng dẫn, thông tin cho người dân, tổ chức; hoặc có hành vi cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

## II. Cách tính điểm số của cán bộ, công chức, viên chức

Giả định trong kỳ thống kê kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính có  $m$  hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá; mỗi hồ sơ có  $i$  chỉ số để đánh giá.

**\* Điểm số của một hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ (i) được tính như sau:**

Gọi:

$n$ : là số lần đánh giá của một hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

$a_1, a_2, \dots, a_n$ : là điểm số của mỗi lần đánh giá cho hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ

(i)

$b$ : là điểm số của hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

Thì:

$$b = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n}$$

**\* Điểm số của chỉ số thứ (i) được tính như sau:**

Gọi:

$m$ : là số lượng hồ sơ được đánh giá trong kỳ

$b_1, b_2, \dots, b_m$ : là điểm số của mỗi hồ sơ tính theo chỉ số thứ (i)

$c$ : là điểm số của Chỉ số thứ (i)

Thì:

$$c = \frac{b_1 + b_2 + \dots + b_m}{m}$$

\* Điểm số của cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá:

Gọi:

$c_1, c_2, c_3, c_4, c_5$ : là điểm số của các chỉ số được đánh giá.

$X$ : là tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá

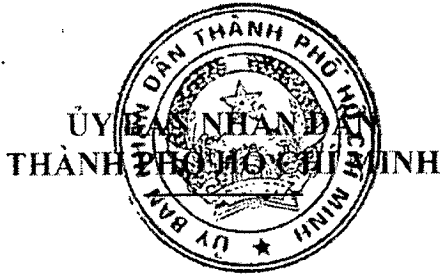
Thì:

$$X = c_1 + c_2 + c_3 + c_4 + c_5$$

### III. Phân loại kết quả

Việc phân loại kết quả hoàn thành nhiệm vụ cán bộ, công chức, viên chức trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, như sau:

<b>Xếp loại trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>Hoàn thành 100% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>Hoàn thành 70% đến dưới 100% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b>	<b>Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính</b>
<b>X</b>	<b><math>5 \leq X</math></b>	<b><math>3,5 \leq X &lt; 5</math></b>	<b><math>X &lt; 3,5</math></b>



**Phụ lục II**  
**THANG ĐIỂM, CÁCH TÍNH ĐIỂM SỐ VÀ PHÂN LOẠI KẾT QUẢ**  
**ĐỐI VỚI CƠ QUAN, ĐƠN VỊ TRONG HƯỚNG DẪN, TIẾP NHẬN,**  
**GIẢI QUYẾT, TRẢ KẾT QUẢ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

*(Kèm theo Quyết định số: 25 /2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

**I. Thang điểm cụ thể của từng chỉ số đánh giá**

1. Chỉ số 6: 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:

a) Điểm 2 khi Bộ phận Một cửa cơ quan chuyên môn sở, ban, ngành 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 Thành phố ban hành; Bộ phận Một cửa quận-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 quận-huyện; Bộ phận Một cửa xã, phường, thị trấn 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 xã, phường, thị trấn.

b) 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.

c) 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.

2. Chỉ số 7: Cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại Bộ phận Một cửa, với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá hài lòng.

b) Điểm 1 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá bình thường.

c) Điểm 0 khi trang thiết bị, điều kiện phục vụ được người dân, tổ chức đánh giá hài lòng không hài lòng.

3. Chỉ số 8: Công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa, với các mức điểm cụ thể như sau:

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

b) 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 theo đúng quy định pháp luật về công khai thủ tục hành chính.

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

4. Chỉ số 9: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết thủ tục hành chính, với mức điểm cụ thể như sau:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

5. Chỉ số 10: 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:

a) 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.

b) 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.

c) 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. Cách tính điểm số của cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa

Giả định trong kỳ thống kê kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính có  $m$  hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được đánh giá; mỗi hồ sơ có  $i$  chỉ số để đánh giá; mỗi cơ quan, đơn vị có  $j$  chỉ số để đánh giá.

\* **Điểm số của một hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tính theo chỉ số thứ (i) được tính như sau:**

Gọi:

$n$ : là số lần đánh giá của một hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

$a_1, a_2, \dots, a_n$ : là điểm số của mỗi lần đánh giá cho hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)



b: là điểm số của hồ sơ (H) tính theo chỉ số thứ (i)

Thì:

$$b = \frac{a_1 + a_2 + \dots + a_n}{n}$$

**\* Điểm số của chỉ số thứ (i) được tính như sau:**

Gọi:

m: là số lượng hồ sơ được đánh giá trong kỳ

$b_1, b_2, \dots, b_m$ : là điểm số của mỗi hồ sơ tính theo chỉ số thứ (i)

c: là điểm số của Chỉ số thứ (i)

Thì:

$$c = \frac{b_1 + b_2 + \dots + b_m}{m}$$

**\* Điểm số của cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá:**

Gọi:

$c_1, c_2, c_3, c_4, c_5$ : là điểm số của các chỉ số được đánh giá.

x: là tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức được đánh giá

Thì:

$$x = c_1 + c_2 + c_3 + c_4 + c_5$$

**\* Điểm số trung bình của các cán bộ, công chức trong mỗi cơ quan, đơn vị**

Gọi:

o: là số lượng cán bộ, công chức có tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi cơ quan, đơn vị

$x_1, x_2, \dots, x_o$ : là điểm số của mỗi cán bộ, công chức có tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của mỗi cơ quan, đơn vị ( $x_1, x_2, \dots, x_o$  đã được tính theo công thức ở phần trên)

y: là điểm số trung bình của cán bộ, công chức của mỗi cơ quan, đơn vị

Thì:

$$y = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_o}{o}$$

**\* Điểm số của cơ quan, đơn vị được đánh giá:**

Gọi:

p: là số lần đánh giá cho chỉ số thứ (j)

$d_1, d_2, \dots, d_p$ : là điểm số của mỗi lần đánh giá đối với cơ quan, đơn vị tính theo chỉ số thứ (j)

e: là điểm số của chỉ số thứ (j)

Thì:

$$e = \frac{d_1 + d_2 + \dots + d_p}{p}$$

Gọi:

$e_1, e_2, e_3, e_4$ : là điểm số của các chỉ số được đánh giá đối với cơ quan, đơn vị

$z$ : là điểm số của cơ quan, đơn vị được đánh giá

Thì:

$$z = y + e_1 + e_2 + e_3 + e_4$$

### III. Phân loại kết quả chấm điểm

Việc phân loại kết quả hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị. Bộ phận Một cửa trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, như sau:

Xếp loại trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Xuất sắc trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Tốt trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Khá trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Trung bình trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính	Yếu trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính
$z$	$15 \leq z$	$12 \leq z < 15$	$9 \leq z < 12$	$6 \leq z < 9$	$z < 6$



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

**Phụ lục III**  
**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**  
**VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

*(Kèm theo Quyết định số: 25 /2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Các Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính gồm:

1. Phiếu số 1: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa).
2. Phiếu số 2: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến).
3. Phiếu số 3: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa).
4. Phiếu số 4: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khảo sát trên Cổng Dịch vụ công Thành phố).
5. Phiếu số 5: Phiếu đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính (Khảo sát trên máy tra cứu thông tin đặt tại Bộ phận Một cửa).



**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
**(Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa)**  
*(Kèm theo Quyết định số: 25 /2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/bà có thân thiện, lịch sự không?**

- Tốt  
 Bình thường  
 Kém

**2. Khi kiểm tra thành phần hồ sơ, thông báo với Ông/bà để yêu cầu bổ sung hồ sơ, cán bộ có thực hiện cẩn thận, kỹ lưỡng không?**

- Tốt  
 Bình thường  
 Kém

**3. Khi hướng dẫn, giải thích cho Ông/bà, cán bộ có thông tin đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không?**

- Tốt  
 Bình thường  
 Kém

**4. Cán bộ có thái độ cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không?**

- Không  
 Có



Phiếu số 2- Phụ lục III

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

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**(Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến)**

*(Kèm theo Quyết định số: 25 /2020/QĐ-UBND*

*ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Các chỉ dẫn trên hệ thống để Ông/bà hoàn thành việc nộp hồ sơ có đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không?**

- Tốt
- Bình thường
- Kém

**2. Ông/bà nộp hồ sơ trực tuyến có thuận tiện, dễ thực hiện không?**

- Tốt
- Bình thường
- Kém



Phiếu số 3 - Phụ lục III

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

**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**(Khi tổ chức, cá nhân nhận kết quả hồ sơ thủ tục hành chính  
tại Bộ phận Một cửa)**

*(Kèm theo Quyết định số: 25 /2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không?**

- Sớm
- Đúng hạn
- Trễ hạn

**2. Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)**

- Không
- Một lần
- Hơn một lần

**3. Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?**

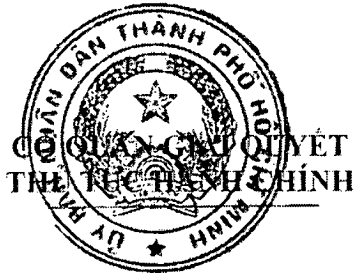
- Không
- Một cơ quan
- Hơn một cơ quan

**4. Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/bà có thân thiện, lịch sự không?**

- Tốt
- Bình thường
- Kém

**5. Cán bộ có thái độ cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không?**

- Không
- Có



**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
(Khảo sát trên Công Dịch vụ công Thành phố)  
(Kèm theo Quyết định số: 15 /2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)**

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không?**

- Sớm
- Đúng hạn
- Trễ hạn

**2. Ông/bà có hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với bộ phận, cán bộ đang giải quyết hồ sơ không?**

- Hài lòng
- Không hài lòng

**3. Cán bộ có hành vi cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không?**

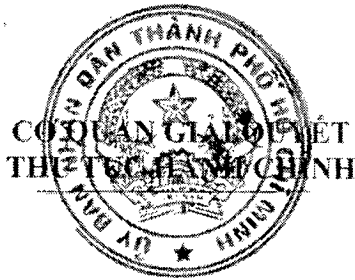
- Không
- Có

**4. Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)**

- Không
- Một lần
- Hơn một lần

**5. Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?**

- Không
- Một cơ quan
- Hơn một cơ quan



**PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN  
VỀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**(Khảo sát trên máy tra cứu thông tin đặt tại Bộ phận Một cửa)**

*(Kèm theo Quyết định số: 25 /2020/QĐ-UBND*

*ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ tổ chức, cá nhân đến liên hệ về thủ tục hành chính tại cơ quan chúng tôi, kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/bà thông qua việc trả lời đầy đủ, khách quan các câu hỏi sau đây. Xin trân trọng cảm ơn Ông/bà!

*Hướng dẫn trả lời: Ông/bà đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời*

**1. Ông/bà cho ý kiến về nội dung, hình thức công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa?**

- Được công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức điện tử hoặc vừa điện tử vừa niêm yết giấy
- Được công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức niêm yết giấy
- Chưa được công khai kịp thời, đầy đủ, chính xác

**2. Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không?**

- Sớm
- Đúng hạn
- Trễ hạn

**3. Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân bổ sung do lỗi của người nộp hồ sơ)**

- Không
- Một lần
- Hơn một lần

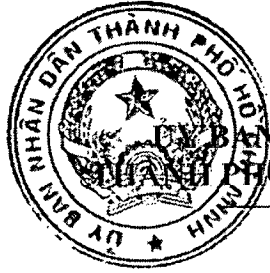
**4. Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không?**

- Không
- Một cơ quan
- Hơn một cơ quan

**5. Ông/bà có hài lòng với trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa**

- Hài lòng
- Bình thường
- Không hài lòng





ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

**Phụ lục IV**  
**ĐIỂM SỐ TƯƠNG ỨNG CỦA PHƯƠNG ÁN TRẢ LỜI TRONG CÂU HỎI KHẢO SÁT**  
**TẠI CÁC PHIẾU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN**  
**VỀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
(Kèm theo Quyết định số: 15 /2020/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời	Điểm số tương ứng của phương án trả lời			Ghi chú
	Điểm 2	Điểm 1	Điểm 0	
<b>Chỉ số 1<sup>1</sup>: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật</b>				
<b>Hồ sơ Ông/bà có được giải quyết đúng hạn không? (Phiếu số 3, 4, 5)</b>				
Sớm	X			
Đúng hạn		X		
Trễ hạn			X	
<b>Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết so với quy định</b>				
<b>Ông/bà có hài lòng về tiến độ giải quyết hồ sơ đối với bộ phận, cán bộ đang giải quyết không? (Phiếu số 4)</b>				
Hài lòng	X			
Bình thường		X		
Không hài lòng			X	

<sup>1</sup> Thực hiện khảo sát ý kiến của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4, Chỉ số 5, Chỉ số 7, Chỉ số 8 và Chỉ số 10 (quy định tại khoản 1 Điều 9 Quy định này).

Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời	Điểm số tương ứng của phương án trả lời			Ghi chú
	Điểm 2	Điểm 1	Điểm 0	
<b>Chỉ số 3:</b> Số lần người dân, tổ chức phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, không tính lần nộp hồ sơ đầu tiên và nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)				
<b>Số lần Ông/bà liên hệ với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để hoàn thiện hồ sơ (Phiếu số 3, 4, 5)</b>				
Không	X			
Một lần		X		
Hơn một lần			X	
<b>Chỉ số 4:</b> Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức mà người dân, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)				
<b>Ngoài bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, Ông/bà có gặp cán bộ của cơ quan khác để hoàn thiện hồ sơ không? (Phiếu số 3, 4, 5)</b>				
Không	X			
Một cơ quan		X		
Hơn một cơ quan			X	
<b>Chỉ số 5:</b> 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				Điểm số của Chỉ số 5 là trung bình cộng điểm của các câu hỏi khảo sát đối với Chỉ số này (điểm số từ 0 điểm đến 2 điểm)
<b>Trang phục, tác phong của cán bộ khi tiếp Ông/bà có thân thiện, lịch sự không? (Phiếu số 1, 3)</b>				
Tốt	X			
Bình thường		X		
Kém			X	

Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời	Điểm số tương ứng của phương án trả lời			Ghi chú
	Điểm 2	Điểm 1	Điểm 0	
<b>Khi kiểm tra thành phần hồ sơ, thông báo với Ông/bà để yêu cầu bổ sung hồ sơ, cán bộ có thực hiện cẩn thận, kỹ lưỡng không? (Phiếu số 1)</b>				
Tốt	X			
Bình thường		X		
Kém			X	
<b>Khi hướng dẫn, giải thích cho Ông/bà, cán bộ có thông tin đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không? (Phiếu số 1)</b>				
Tốt	X			
Bình thường		X		
Kém			X	
<b>Cán bộ có thái độ cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà đối với Ông/bà không? (Phiếu số 1, 3, 4)</b>				
Không	X			
Có			X	
<b>Chỉ số 7: Cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại khu vực tiếp nhận và trả kết quả</b>				
<b>Ông/bà có hài lòng với trang thiết bị, điều kiện phục vụ người dân, tổ chức tại Bộ phận Một cửa (Phiếu số 5)</b>				
Hài lòng	X			
Bình thường		X		
Không hài lòng			X	
<b>Chỉ số 8: Công khai các thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa</b>				
<b>Ông/bà cho ý kiến về nội dung, hình thức công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa (Phiếu số 5)</b>				
Kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức điện tử/ điện tử và niêm yết giấy	X			

Câu hỏi khảo sát/phương án trả lời	Điểm số tương ứng của phương án trả lời			Ghi chú
	Điểm 2	Điểm 1	Điểm 0	
Kịp thời, đầy đủ, chính xác bằng hình thức niêm yết giấy		X		
Chưa kịp thời, chưa đầy đủ, chưa chính xác			X	
<b>Chỉ số 10: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền</b>				Điểm số của Chỉ số 10 là trung bình cộng điểm của các câu hỏi khảo sát đối với Chỉ số này (điểm số từ 0 điểm đến 2 điểm)
<b>Các chỉ dẫn trên hệ thống để Ông/bà hoàn thành việc nộp hồ sơ có đầy đủ, rõ ràng, dễ hiểu không (Phiếu số 2)</b>				
Tốt	X			
Bình thường		X		
Kém			X	
<b>Ông/bà nộp hồ sơ trực tuyến có cảm thấy thuận tiện, dễ thực hiện không? (Phiếu số 2)</b>				
Tốt	X			
Bình thường		X		
Kém			X	