

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI
VĂN PHÒNG

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

Số: /VP-KSTTHC

Quảng Ngãi, ngày tháng 11 năm 2020

V/v đề xuất hướng dẫn cách
chấm điểm đối với tiêu chí
cải cách thủ tục hành chính
năm 2020

Kính gửi: Sở Nội vụ

Thực hiện đề nghị của Sở Nội vụ tại Công văn số 2297/SNV-CCHC ngày 06/11/2020 về việc phối hợp xây dựng hướng dẫn chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính cấp sở, cấp huyện năm 2020; căn cứ các quy định pháp luật có liên quan, Văn phòng UBND tỉnh đề xuất hướng dẫn cách chấm điểm đối với tiêu chí về cải cách thủ tục hành chính cấp sở, cấp huyện, cấp xã năm 2020 thuộc lĩnh vực được phân công, cụ thể tại Phụ lục kèm theo.

Kính gửi Sở Nội vụ theo dõi, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- VPUB: CVP, PCVP, NC, TH,
HCTC, HCC, CBTH;
- Lưu: VT, KSTTHC(latin).

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

Nguyễn Văn Huy

Phụ lục
HƯỚNG DẪN CHẤM ĐIỂM ĐỐI VỚI TIÊU CHÍ VỀ CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP SỞ, CẤP HUYỆN,
CẤP XÃ NĂM 2020 THUỘC LĨNH VỰC ĐƯỢC PHÂN CÔNG CỦA VĂN PHÒNG UBND TỈNH
(Kèm theo Công văn số /VP-KSTTHC ngày /11/2020 của Chánh Văn phòng UBND tỉnh)

1. Chỉ số cải cách hành chính cấp sở

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
I CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH			
1	TC 1.2. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: + Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải đầy đủ số lượng, nội dung và gửi đúng thời gian theo quy định của Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ và Nghị định số 09/2019/NĐ-CP ngày 24/01/2019 của Chính phủ quy định về chế độ báo cáo của cơ quan hành chính nhà nước. + Thời gian gửi báo cáo theo quy định: Báo cáo quý chậm nhất ngày 25 của tháng cuối quý; báo cáo năm chậm nhất ngày 25/12. - Điểm đánh giá: + Nếu báo cáo thực hiện đúng quy định về số lượng, nội dung và thời gian gửi thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Nếu báo cáo không thực hiện đúng quy định về số lượng, nội dung và thời gian gửi thì điểm đánh giá là 0 điểm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông định kỳ quý I, quý II, quý III và hằng năm của sở, ban ngành và UBND cấp huyện. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).
II CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
2	TCTP 3.1.1. Thực hiện quy định về ban hành TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: Ban hành hoặc tham mưu cơ quan có thẩm quyền ban hành các văn bản liên quan đến quy định TTHC (nội dung TTHC, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, mẫu đơn, mẫu tờ khai, yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC) thuộc thẩm quyền được giao theo quy định 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	theo thẩm quyền	<p>pháp luật.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Nếu trong năm sở không ban hành hoặc không tham mưu ban hành các văn bản liên quan đến quy định TTHC trái với thẩm quyền được giao thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Nếu có ban hành hoặc tham mưu ban hành các văn bản liên quan đến quy định TTHC trái với thẩm quyền được giao thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
3	TCTP 3.1.2. Mức độ hoàn thành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC	<p>- Yêu cầu:</p> <p>+ Có kế hoạch hoặc văn bản triển khai thực hiện nhiệm vụ rà soát, đánh giá TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh giao.</p> <p>+ Tiến hành rà soát, đánh giá TTHC theo đúng quy định tại Điều 24, Điều 25, Điều 26 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ như: Có sử dụng Biểu mẫu rà soát, đánh giá TTHC, tính toán chi phí tuân thủ TTHC.</p> <p>+ Báo cáo kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC, trong đó có đề xuất nội dung phương án đơn giản hóa TTHC và các sáng kiến cải cách TTHC hoặc đề xuất rút ngắn thời gian TTHC (nếu có); lý do; chi phí cắt giảm khi đơn giản hóa; kiến nghị thực thi.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Hoàn thành 100% kế hoạch đề ra và thực hiện việc rà soát theo đúng quy định pháp luật thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p> <p>+ Hoàn thành từ 95% - dưới 100% kế hoạch đề ra và thực hiện việc rà soát theo đúng quy định pháp luật thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Hoàn thành dưới 95% kế hoạch đề ra hoặc không thực hiện việc rà soát theo đúng quy định pháp luật thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo của các sở về kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC hoặc báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
4	TCTP 3.1.3. Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC	<p>- Yêu cầu:</p> <p>+ Có phương án đơn giản hóa, sáng kiến cải cách TTHC hoặc phát hiện vấn đề bất cập, vướng mắc thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý và tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt hoặc đề xuất, kiến nghị Bộ, ngành có liên quan.</p> <p>+ Hoặc đề xuất danh mục TTHC rút ngắn thời gian giải quyết TTHC và tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số vấn đề phát hiện qua rà soát được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 100% số vấn đề phát hiện qua rà soát được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo của các sở về kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC hoặc báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
5	TCTP 3.2.1. Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Các sở, ban ngành có trách nhiệm xây dựng dự thảo quy trình nội bộ giải quyết TTHC của 3 cấp chính quyền (thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban ngành; thuộc thẩm quyền quản lý chuyên ngành tại cấp huyện, cấp xã) tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo quy định Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở được phê duyệt thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ 100% TTHC thuộc lĩnh vực mình quản lý về chuyên môn tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại UBND cấp huyện được phê duyệt thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		+ 100% TTHC thuộc lĩnh vực mình quản lý về chuyên môn tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại UBND cấp xã được phê duyệt thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.	
6	TCTP 3.2.2. Niêm yết công khai danh mục TTHC, nội dung TTHC và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Niêm yết công khai bằng bảng giấy hoặc màn hình điện tử tại trụ sở cơ quan và những đơn vị thuộc sở có địa điểm làm việc ngoài trụ sở cơ quan hoặc tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC đối với các TTHC mà sở không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, cụ thể:</p> <p>+ Danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết.</p> <p>+ Bảng thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Công khai danh mục TTHC, nội dung TTHC đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p> <p>+ Công khai thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Công khai không đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
7	TCTP 3.2.3. Đăng tải công khai đầy đủ TTHC và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Đăng tải công khai đầy đủ danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Công khai danh mục TTHC, nội dung TTHC đầy đủ, đúng quy định</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả kiểm tra trực tiếp trên Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị	<p>thì điểm đánh giá là 0,75 điểm.</p> <p>+ Công khai thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,25 điểm.</p> <p>+ Công khai không đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với từng tiêu chí đánh giá nêu trên.</p>	Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).
8	TCTP 3.2.4. Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị hoặc Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Trang/Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị hoặc Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, cụ thể:</p> <p>+ Thông báo hồ sơ đã giải quyết.</p> <p>+ Thông báo hồ sơ giải quyết trễ hẹn.</p> <p>+ Thông báo bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.</p> <p>+ Thông báo tạm dừng giải quyết hồ sơ.</p> <p>+ Thông báo trả hồ sơ không giải quyết.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% hồ sơ TTHC được công khai tiến độ, kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 100% hồ sơ TTHC được công khai tiến độ, kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả kiểm tra trực tiếp trên Trang/Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị hoặc Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
9	TC 3.3. Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở đưa vào thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, trừ các TTHC theo quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Quyết định phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
10	<p>TCTP 3.4.1. Tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn</p>	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Căn cứ số liệu trên phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh (đối với các TTHC tiếp nhận tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) cộng với số liệu tại Báo cáo về kiểm soát TTHC của các sở (đối với các TTHC tiếp nhận tại cơ quan, đơn vị), được tính như sau:</p> <p>+ Số hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng hạn trong năm, gồm: Hồ sơ đã giải quyết trả đúng thời hạn + hồ sơ đang giải quyết chưa đến hạn.</p> <p>+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm.</p> <p>+ Tỷ lệ % giữa số hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng hạn so với tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức: [Tỷ lệ % hồ sơ đúng hạn X 3,00/100%].</p> <p>+ Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả kiểm tra trên Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
11	<p>TCTP 3.4.2. Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ</p>	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC. Trường hợp trễ hẹn mà không phải do lỗi của cơ quan nhà nước đề nghị có giải trình cụ thể</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả kiểm tra trên Cổng dịch</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	<p>từng trường hợp.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Thực hiện không đầy đủ hoặc không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp không có hồ sơ TTHC giải quyết trễ hẹn trong năm thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh và Cổng thông tin thành phần của cơ quan.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
12	TCTP 3.4.3. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Từ 95% đạt mức độ rất hài lòng và hài lòng thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 95% đạt mức độ rất hài lòng và hài lòng thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cung cấp).</p>
13	TCTP 3.5.1. Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	<p>- Yêu cầu:</p> <p>+ Thống kê tất cả phản ánh, kiến nghị (PAKN) trong năm về TTHC do cơ quan tiếp nhận và do Văn phòng UBND tỉnh chuyển xử lý theo quy định tại Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi .</p> <p>+ Tính tỷ lệ giữa số PAKN đã được giải quyết (xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý) so với tổng số PAKN tiếp</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cung cấp).</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>nhận trong năm về TTHC.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý đúng hạn thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý nhưng không đúng hạn thì điểm đánh giá là 0,75 điểm.</p> <p>+ Từ 80% - dưới 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 80% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp trong năm không có PAKN thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p>	
14	TCTP 3.5.2. Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Tất cả PAKN về TTHC đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định tại Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của UBND tỉnh.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp trong năm không có PAKN thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cung cấp).</p>
15	TCTP 3.5.3. Xử lý PAKN trên Hệ	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Tất cả PAKN đã xử lý, trả lời và công khai trên Hệ thống tiếp nhận</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ	<p>các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung), Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý và đúng hạn thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý hoặc không đúng hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp trong năm không có PAKN thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra trên Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh cung cấp).</p>

2. Chỉ số cải cách hành chính cấp huyện

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
1	TCTP 3.1.1. Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền	<p>- Yêu cầu: Ban hành quy định TTHC hoặc văn bản điều chỉnh liên quan đến quy định TTHC (nội dung TTHC, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, mẫu đơn, mẫu tờ khai, yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC) thuộc thẩm quyền được giao theo quy định pháp luật.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Nếu trong năm huyện không ban hành TTHC trái thẩm quyền; không có văn bản điều chỉnh TTHC trái thẩm quyền được giao thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Nếu có ban hành TTHC trái thẩm quyền hoặc có văn bản điều chỉnh TTHC trái thẩm quyền được giao thì điểm đánh giá là 0,5</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		điểm.	
2	TCTP 3.1.2. Mức độ hoàn thành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC	<p>- Yêu cầu:</p> <p>+ Có kế hoạch hoặc văn bản triển khai thực hiện nhiệm vụ rà soát, đánh giá TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh giao.</p> <p>+ Tiến hành rà soát, đánh giá TTHC theo đúng quy định tại Điều 24, Điều 25, Điều 26 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ như: Có sử dụng Biểu mẫu rà soát, đánh giá TTHC, tính toán chi phí tuân thủ TTHC.</p> <p>+ Báo cáo kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC, trong đó có đề xuất nội dung phương án đơn giản hóa TTHC và các sáng kiến cải cách TTHC hoặc đề xuất rút ngắn thời gian TTHC (nếu có); lý do; chi phí cắt giảm khi đơn giản hóa; kiến nghị thực thi.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Hoàn thành 100% kế hoạch đề ra và thực hiện việc rà soát theo đúng quy định pháp luật thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Hoàn thành dưới 100% kế hoạch đề ra hoặc không thực hiện việc rà soát theo đúng quy định pháp luật thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo của các sở về kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC hoặc báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
3	TCTP 3.2.1. CQCM cấp huyện và ĐVHC cấp xã niêm yết công khai danh mục TTHC, nội dung TTHC và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đầy	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Niêm yết công khai bằng bảng giấy tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC (Bộ phận Một cửa) hoặc tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC đối với những cơ quan, đơn vị không thực hiện tiếp nhận, trả kết quả TTHC tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp huyện và tại các đơn vị cấp xã, cụ thể:</p> <p>+ Danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp huyện.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> + Danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND đơn vị cấp xã. + Bảng thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính. - Điểm đánh giá: + Công khai danh mục TTHC, nội dung TTHC đầy đủ, đúng quy định tại cấp huyện và tất cả đơn vị cấp xã thì điểm đánh giá là 0,75 điểm. + Công khai thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đầy đủ, đúng quy định tại cấp huyện và tất cả đơn vị cấp xã thì điểm đánh giá là 0,25 điểm. + Công khai không đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với từng tiêu chí đánh giá nêu trên. 	
4	TCTP 3.2.2. Đăng tải công khai đầy đủ TTHC và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện, cấp xã trên Trang thông tin điện tử của huyện	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: Đăng tải công khai đầy đủ danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện, cấp xã và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Trang/Cổng thông tin điện tử thành phần của huyện, thị xã, thành phố. - Điểm đánh giá: + Công khai danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền cấp huyện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Công khai danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền cấp xã đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Công khai thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Công khai không đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả kiểm tra trực tiếp trên Trang/Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		điểm tương ứng với từng tiêu chí đánh giá nêu trên.	
5	TCTP 3.2.3. Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng/Trang TTĐT của huyện hoặc Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ trên Cổng/Trang thông tin điện tử thành phần của huyện, thị xã, thành phố hoặc Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thông báo hồ sơ đã giải quyết. + Thông báo hồ sơ giải quyết trễ hẹn. + Thông báo bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Thông báo tạm dừng giải quyết hồ sơ. + Thông báo trả hồ sơ không giải quyết. <p>- Điểm đánh giá:</p> <ul style="list-style-type: none"> + 100% hồ sơ TTHC của CQCM cấp huyện đã công khai tiến độ, kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + 100% hồ sơ TTHC của UBND cấp xã đã công khai tiến độ, kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Dưới 100% hồ sơ TTHC công khai tiến độ, kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với từng tiêu chí đánh giá nêu trên. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả kiểm tra trực tiếp trên Trang/Cổng thông tin điện tử thành phần của cơ quan, đơn vị hoặc Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).
6	TCTP 3.2.4. Đăng tải công khai TTHC, danh mục TTHC và bảng thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đầy đủ, đúng quy định bằng	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Đăng tải công khai bằng màn hình điện tử tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp huyện, cụ thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp huyện, cấp xã. + Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	màn hình điện tử tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm đánh giá: + Công khai đầy đủ, đúng quy định tại Bộ phận Một cửa thì điểm đánh giá là 01 điểm. + Công khai dưới 100% TTHC hoặc không đúng quy định tại Bộ phận Một cửa thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Chưa thực hiện công khai bằng màn hình điện tử thì điểm đánh giá là 0 điểm. 	
7	TCTP 3.3.1. Tỷ lệ TTHC thực tế thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: + Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện, cấp xã thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa theo công bố của Chủ tịch UBND tỉnh, trừ các TTHC theo quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. + Thống kê Danh mục TTHC thực tế được UBND các huyện, thị xã, thành phố đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa. + Thống kê trung bình Danh mục TTHC thực tế được UBND cấp xã thuộc các huyện, thị xã, thành phố đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa. + Tỷ lệ % giữa danh mục TTHC thực tế đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa so với Danh mục được công bố của Chủ tịch UBND tỉnh và các quy định có liên quan. - Điểm đánh giá: + Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện thì điểm đánh giá là 01 điểm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Quyết định số 1995/QĐ-UBND ngày 07/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi và các quy định pháp luật có liên quan. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		+ Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Đạt tỷ lệ dưới 100% số TTHC thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với từng tiêu chí đánh giá nêu trên.	UBND tỉnh cung cấp).
8	TCTP 3.3.2. Đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp theo danh mục được phê duyệt của Chủ tịch UBND tỉnh hoặc chủ động thực hiện (nếu có)	- Yêu cầu: UBND cấp huyện chủ động đưa TTHC ngành dọc thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, cấp xã theo quy định pháp luật có liên quan. - Điểm đánh giá: + Chủ động đưa vào tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp huyện thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Chủ động đưa vào tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa tại đơn vị cấp xã thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Trường hợp không có tiêu chí nào thì điểm đánh giá là 0 điểm tương ứng với từng tiêu chí đánh giá đó.	- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).
9	TCTP 3.4.1. Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	- Yêu cầu: Căn cứ số liệu tại Báo cáo về kiểm soát TTHC của UBND cấp huyện (đối với các TTHC tiếp nhận tại cơ quan, đơn vị) công với số liệu do UBND cấp huyện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết trên phần mềm Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh (đối với các TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa), được tính như sau: + Số hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng hạn trong năm, gồm: Hồ sơ đã giải quyết trả đúng thời hạn + hồ sơ đang giải quyết chưa đến hạn. + Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm.	- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả kiểm tra trên Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>+ Tỷ lệ % giữa số hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng hạn so với tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức: [Tỷ lệ % hồ sơ đúng hạn X 2,00/100%].</p> <p>+ Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	
10	TCTP 3.4.2. Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Căn cứ số liệu do UBND cấp xã thuộc các huyện, thị xã, thành phố tiếp nhận, trả kết quả giải quyết tại Báo cáo về kiểm soát TTHC của UBND cấp huyện, được tính như sau:</p> <p>+ Số hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng hạn trong năm, gồm: Hồ sơ đã giải quyết trả đúng thời hạn + hồ sơ đang giải quyết chưa đến hạn.</p> <p>+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm.</p> <p>+ Tỷ lệ % giữa số hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng hạn so với tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức: [Tỷ lệ % hồ sơ đúng hạn X 2,00/100%].</p> <p>+ Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
11	TCTP 3.4.3. Thực hiện việc xin lỗi	<p>- Yêu cầu:</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	<p>Thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC. Trường hợp trễ hẹn mà không phải do lỗi của cơ quan nhà nước đề nghị có giải trình cụ thể từng trường hợp.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Thực hiện không đầy đủ hoặc không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp không có hồ sơ TTHC giải quyết trễ hẹn trong năm thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả kiểm tra trên Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh hoặc trên Trang/Cổng thông tin thành phần của UBND cấp huyện.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
12	TCTP 3.4.4. Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân về quá trình giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Từ 95% đạt mức độ rất hài lòng và hài lòng tại cấp huyện thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 95% đạt mức độ rất hài lòng và hài lòng thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Nếu không thực hiện đánh giá hoặc đánh giá mức độ hài lòng không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>
13	TCTP 3.5.1. Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với	<p>- Yêu cầu:</p> <p>+ Thống kê tất cả PAKN trong năm về TTHC tại địa phương tiếp nhận và do Văn phòng UBND tỉnh chuyển xử lý theo quy định tại</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết	<p>Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi .</p> <p>+ Tính tỷ lệ giữa số PAKN đã được giải quyết (xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền xử lý) so với tổng số PAKN trong năm về TTHC.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý đúng hạn thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý nhưng không đúng hạn thì điểm đánh giá là 0,75 điểm.</p> <p>+ Từ 80% - dưới 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 80% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp trong năm không có PAKN thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p>	- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).
14	TCTP 3.5.2. Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Tất cả PAKN về TTHC đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định tại Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của UBND tỉnh.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		định thì điểm đánh giá là 0 điểm.	
15	TCTP 3.5.3. Xử lý PAKN trên Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Tất cả PAKN được xử lý, trả lời và công khai trên Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung), Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý và đúng hạn thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý hoặc không đúng hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp trong năm không có PAKN thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra trên Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh cung cấp).</p>

3. Chỉ số cải cách hành chính cấp xã

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH			
1	TCTP 3.1.1. Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền	<p>- Yêu cầu: Ban hành quy định TTHC hoặc văn bản điều chỉnh liên quan đến quy định TTHC (nội dung TTHC, thành phần hồ sơ, thời gian giải quyết, mẫu đơn, mẫu tờ khai, yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC) thuộc thẩm quyền được giao theo quy định pháp luật.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Nếu trong năm xã không ban hành TTHC trái thẩm quyền; không có văn bản điều chỉnh TTHC trái thẩm quyền được giao thì điểm</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<p>đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Nếu có ban hành TTHC trái thẩm quyền hoặc có văn bản điều chỉnh TTHC trái thẩm quyền được giao thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	
2	TCTP 3.1.2. Mức độ hoàn thành kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC	<p>- Yêu cầu:</p> <p>+ Có kế hoạch hoặc văn bản triển khai thực hiện nhiệm vụ rà soát, đánh giá TTHC được Chủ tịch UBND cấp huyện giao.</p> <p>+ Tiến hành rà soát, đánh giá TTHC theo đúng quy định tại Điều 24, Điều 25, Điều 26 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ như: Có sử dụng Biểu mẫu rà soát, đánh giá TTHC, tính toán chi phí tuân thủ TTHC.</p> <p>+ Báo cáo kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC, trong đó có đề xuất nội dung vướng mắc, bất cập, không thống nhất hoặc đề xuất rút ngắn thời gian TTHC (nếu có); lý do; kiến nghị thực thi.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Có văn bản triển khai thực hiện thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Có báo cáo kết quả thực hiện và thực hiện rà soát, đánh giá TTHC theo đúng quy định như có sử dụng biểu mẫu để rà soát, đánh giá thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Có phát hiện vướng mắc, bất cập, không thống nhất trong quá trình thực hiện thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>- Báo cáo của các sở về kết quả thực hiện rà soát, đánh giá TTHC hoặc báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).</p>
3	TCTP 3.2.1. UBND cấp xã niêm yết, công khai nội dung TTHC, danh mục TTHC đầy đủ, đúng	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Niem yết công khai bằng bảng giấy danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp xã theo đúng quy định.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Điểm đánh giá: + 100% TTHC được công khai đúng quy định thì điểm đánh giá là 01 điểm. + Từ 85% đến dưới 100% TTHC công khai đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Dưới 85% TTHC công khai hoặc không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm. 	cấp huyện cung cấp).
4	TCTP 3.2.2. Niêm yết thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: Niêm yết công khai bảng thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp xã theo đúng quy định. - Điểm đánh giá: + Thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Thực hiện không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).
5	TCTP 3.2.3. Đăng tải công khai TTHC, danh mục TTHC và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đầy đủ, đúng quy định bằng màn hình điện tử tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: Đăng tải công khai bằng màn hình điện tử tại Bộ phận Một cửa, cụ thể: + Danh mục TTHC, nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết cấp xã. + Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính. - Điểm đánh giá: + Thực hiện công khai 100% TTHC đầy đủ, đúng quy định và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thì điểm đánh giá là 01 điểm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
		<ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện công khai dưới 100% TTHC và đúng quy định hoặc không công khai thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Không thực hiện công khai hoặc không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm. 	
6	TCTP 3.2.4. Đăng tải công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền của xã bằng màn hình điện tử tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: Đăng tải công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền của xã bằng màn hình điện tử tại Bộ phận Một cửa, cụ thể: + Thông báo hồ sơ đã giải quyết. + Thông báo hồ sơ giải quyết trễ hẹn. + Thông báo bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. + Thông báo tạm dừng giải quyết hồ sơ. + Thông báo trả hồ sơ không giải quyết. - Điểm đánh giá: + 100% hồ sơ TTHC được công khai tiến độ, kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 01 điểm. + Từ 50% - dưới 100% hồ sơ TTHC được công khai tiến độ, kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Dưới 50% hồ sơ TTHC được công khai tiến độ, kết quả giải quyết thì điểm đánh giá là 0 điểm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).
7	TCTP 3.3.1. Tỷ lệ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: + Danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã thực 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	cấp xã đã thực hiện tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	<p>hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa theo công bố của Chủ tịch UBND tỉnh, trừ các TTHC theo quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.</p> <p>+ Thống kê Danh mục TTHC thực tế được UBND cấp xã đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa.</p> <p>+ Tỷ lệ % giữa danh mục TTHC thực tế đưa vào tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa so với Danh mục được công bố của Chủ tịch UBND tỉnh và các quy định có liên quan.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p> <p>+ Từ 80% - dưới 100% số TTHC thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 80% số TTHC thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Quyết định số 2040/QĐ-UBND ngày 16/11/2018 của Chủ tịch UBND tỉnh công bố Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận và không tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).</p>
8	TCTP 3.3.2. Số TTHC được giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông	<p>- Yêu cầu:</p> <p>UBND cấp xã thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông được Chủ tịch UBND tỉnh công bố tại 02 Quyết định số: 1509/QĐ-UBND ngày 15/10/2019, 728/QĐ-UBND ngày 24/5/2019.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Từ 8 nhóm TTHC trở lên thì điểm đánh giá là 1,5 điểm.</p> <p>+ Từ 05 - 07 nhóm TTHC thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p> <p>+ Từ 02 - 04 nhóm TTHC thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 02 nhóm TTHC thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Quyết định số: 1509/QĐ-UBND ngày 15/10/2019, 728/QĐ-UBND ngày 24/5/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).</p>
9	TCTP 3.4.1. Tỷ lệ	- Yêu cầu:	- Báo cáo về kiểm soát TTHC và

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	hồ sơ do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	<ul style="list-style-type: none"> + Thống kê số hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng hạn trong năm, gồm: Hồ sơ đã giải quyết trả đúng thời hạn + hồ sơ đang giải quyết chưa đến hạn. + Tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm. + Tỷ lệ % giữa số hồ sơ tiếp nhận được giải quyết đúng hạn so với tổng số hồ sơ tiếp nhận giải quyết trong năm. - Điểm đánh giá: <ul style="list-style-type: none"> + Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức: [Tỷ lệ % hồ sơ đúng hạn X 2,00/100%]. + Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm. 	<ul style="list-style-type: none"> việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).
10	TCTP 3.4.2. Tỷ lệ hồ sơ do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết trả kết quả trước thời hạn	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu: <ul style="list-style-type: none"> + Thống kê số hồ sơ đã giải quyết trả trước thời hạn so với thời hạn theo quy định pháp luật và công bố của Chủ tịch UBND tỉnh. + Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong năm. + Tỷ lệ % giữa số hồ sơ đã giải quyết trả trước thời hạn so với tổng số hồ sơ đã giải quyết trong năm. - Điểm đánh giá: <ul style="list-style-type: none"> + Đạt tỷ lệ trên 50% hồ sơ được trả trước thời hạn thì điểm đánh giá là 01 điểm. + Từ 20% - dưới 50% hồ sơ được trả trước thời hạn thì điểm đánh giá là 0,5 điểm. + Dưới 20% hồ sơ được trả trước thời hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông. - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
11	TCTP 3.4.3. Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Thực hiện đầy đủ và đúng quy định về việc xin lỗi người dân, tổ chức để xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC. Trường hợp trễ hẹn mà không phải do lỗi của cơ quan nhà nước đề nghị có giải trình cụ thể từng trường hợp.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Thực hiện đầy đủ, đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Thực hiện không đầy đủ hoặc không đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp không có hồ sơ TTHC giải quyết trễ hẹn trong năm thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).</p>
12	TCTP 3.5.1. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Thực hiện tiếp nhận PAKN về TTHC tại địa phương và do UBND huyện chuyển xử lý theo đúng quy định tại Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi .</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ Thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Thực hiện không thực hiện đúng quy định thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp trong năm không có PAKN thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).</p>
13	TCTP 3.5.2. Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Tất cả PAKN về TTHC đã xử lý, trả lời được công khai theo đúng</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một</p>

TT	Tên TC/TCTP	Cách chấm điểm	Tài liệu kiểm chứng
	TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của xã	<p>quy định tại Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018 của UBND tỉnh.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý đúng hạn thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý nhưng không đúng hạn thì điểm đánh giá là 0,75 điểm.</p> <p>+ Từ 90% - dưới 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 90% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp trong năm không có PAKN thì điểm đánh giá là 01 điểm.</p>	<p>cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).</p>
14	TCTP 3.5.3. Xử lý PAKN trên Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ	<p>- Yêu cầu:</p> <p>Tất cả PAKN được xử lý, trả lời và công khai trên Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung), Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ.</p> <p>- Điểm đánh giá:</p> <p>+ 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý và đúng hạn thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p> <p>+ Dưới 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý hoặc không đúng hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p> <p>+ Trường hợp trong năm không có PAKN thì điểm đánh giá là 0,5 điểm.</p>	<p>- Báo cáo về kiểm soát TTHC và việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.</p> <p>- Kết quả theo dõi, kiểm tra của Văn phòng cấp huyện (do Văn phòng cấp huyện cung cấp).</p> <p>- Kết quả kiểm tra trên Hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của Chính phủ.</p>

