

**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 tỉnh Quảng Ngãi**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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 ngày 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; 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 UBND tỉnh tại Tờ trình số 1673/TTr-VP ngày 25 tháng 10 năm 2021 và ý kiến thẩm định của Giám đốc Sở Tư pháp tại Báo cáo số 223/BC-STP ngày 14 tháng 10 năm 2021.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** 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 tỉnh Quảng Ngãi.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 12 năm 2021.

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (b/cáo);
- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- Cục Kiểm tra VBQPPL (Bộ Tư pháp);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PTTH tỉnh;
- VNPT Quảng Ngãi;
- VPUB: PCVP, các Phòng n/cứu, CBTH;
- Lưu: VT, TTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đặng Văn Minh**



## 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 tỉnh Quảng Ngãi  
(Kèm theo Quyết định số 70 /2021/QĐ-UBND  
ngày 23 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

### 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 (UBND) các cấp, các sở, ban ngành có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị).

2. Cán bộ, công chức, viên chức, sĩ quan quân đội, sĩ 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 giải quyết hồ sơ TTHC (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

3. Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch, thực hiện TTHC (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 TTHC.

#### Điều 3. Nguyên tắc đánh giá

1. Đảm bảo và tuân thủ các nguyên tắc đánh giá tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

3. Không được can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả đánh giá.

#### Điều 4. Ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức khảo sát, đánh giá việc giải quyết TTHC

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 Công dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tập trung, thống nhất trên địa bàn tỉnh, đảm bảo an toàn thông tin dữ liệu hệ thống đánh giá.

2. Nghiên cứu các giải pháp ứng dụng công nghệ mới, đánh giá tự động và chủ động trong việc số hóa các dữ liệu quản lý, ứng dụng chữ ký số, đặc biệt kết quả giải quyết TTHC 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 Công Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

## **Chương II**

### **THẨM QUYỀN, ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG THỨC, CHỈ SỐ, NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 5. Thẩm quyền đánh giá**

1. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC.

2. Cơ quan, đơn vị tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.

3. Văn phòng UBND tỉnh đánh giá chất lượng giải quyết TTHC đối với các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND huyện, thị xã, thành phố đánh giá chất lượng giải quyết TTHC đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc và UBND 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 TTHC thông qua việc điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hoặc định kỳ theo nội dung, chương trình, kế hoạch của tổ chức.

#### **Điều 6. Đối tượng được đánh giá**

Đánh giá việc giải quyết TTHC 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 giải quyết hồ sơ TTHC.

2. Cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết TTHC và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

#### **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 - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

- Cổng thông tin điện tử tỉnh; Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và địa phương.

- Thiết bị đánh giá điện tử được kết nối với Công Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh hoặc phiếu đánh giá bằng giấy.

- Hệ thống camera giám sát, đánh giá tự động sử dụng công nghệ.

- Hộp thư góp ý, phản ánh ý kiến của tổ chức, cá nhân (bằng giấy hoặc điện tử), điện thoại đường dây nóng, mạng xã hội được cho phép.

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.

2. Đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết TTHC được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng giải quyết TTHC 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 TTHC 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 độc lập, thường xuyên hoặc định kỳ.

### **Điều 8. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC**

Thực hiện theo 09 chỉ số và mức điểm đánh giá tại Điều 13 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 TTHC (viết tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP).

### **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 6, Chỉ số 7 và Chỉ số 9 quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 6, 7 và 9 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

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 5, Chỉ số 8 và Chỉ số 9 quy định tại khoản 1, 2, 5, 8 và 9 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền:

Cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng giải quyết TTHC đối với các nội dung của Chỉ số 1, Chỉ số 2, Chỉ số 3, Chỉ số 4, Chỉ số 6, Chỉ số 8 và Chỉ số 9 quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 6, 8 và 9 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

### **Chương III**

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

### **Điều 10. Yêu cầu của tổ chức đánh giá**

1. Việc tổ chức thu thập ý kiến đánh giá thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

2. Tổ chức, cá nhân được tham gia đánh giá nhiều lần đối với từng giai đoạn 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 giai đoạn giải quyết của từng hồ sơ.

3. 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 TTHC 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, chuyên tải và công khai trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, Công thông tin điện tử tỉnh, Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và địa phương.

4. 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 phù hợp với thực tiễn trên địa bàn tỉnh; 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 giai đoạn và cách thức nộp, nhận kết quả giải quyết hồ sơ TTHC.

Giao Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp cơ quan, đơn vị liên quan định kỳ trước ngày 31/12 hàng năm xây dựng, ban hành và hướng dẫn mẫu phiếu đánh giá, câu hỏi khảo sát, phương án trả lời và mức điểm tương ứng để các cơ quan, đơn vị và địa phương triển khai thực hiện.

5. Số lượng đánh giá:

a) Căn cứ vào tình hình thực tế tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC và cơ sở vật chất, trang thiết bị được bố trí, các cơ quan, đơn vị hướng dẫn tổ chức, cá nhân đánh giá trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh hoặc phát phiếu đánh giá.

b) Số lượt đánh giá trực tuyến và phiếu đánh giá khi thu về của một cơ quan, đơn vị/tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý (cả trực tiếp, bưu chính và trực tuyến) phải đạt tỷ lệ tối thiểu như sau:

- 60% đối với trường hợp số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý dưới 100 hồ sơ.

- 40% đối với trường hợp số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý từ 100 đến dưới 500 hồ sơ.

- 30% đối với trường hợp số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý từ 500 đến dưới 1.000 hồ sơ.

- 20% đối với trường hợp số lượng hồ sơ TTHC đã giải quyết/quý trên 1.000 hồ sơ.

**Điều 11. 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 7 theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 7 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

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 TTHC đã được tiếp nhận. Chỉ số 7 thực hiện đánh giá cả đối với trường hợp hồ sơ từ chối tiếp nhận, hồ sơ đề nghị bổ sung, hồ sơ bị trả không giải quyết.

b) Kết quả đánh giá đối với Chỉ số 2 và Chỉ số 7 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 từng giai đoạn 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:

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, đánh giá của cơ quan có thẩm quyền được sử dụng để đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

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

Điểm số của Chỉ số  $i$  ( $i$  là chỉ số để đánh giá) đối với từng hồ sơ là trung bình cộng các điểm thu thập thông qua đánh giá từ tổ chức, cá nhân, 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 TTHC 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.

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 TTHC được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Điều 10 Quy định này và khoản 1, 2, 3 Điều này.

**Điều 12. 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 5, Chỉ số 6, Chỉ số 8 và Chỉ số 9 theo quy định tại khoản 5, 6, 8, 9 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

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:

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 11 Quy định này và kết quả chấm điểm các chỉ số theo khoản 1 Điều này từ đánh giá của tổ chức, cá nhân và đánh giá nội bộ, cơ quan có thẩm quyền: được sử dụng để đánh giá cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa.

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

Điểm số của Chỉ số  $i$  ( $i$  là chỉ số để đánh giá) đối với từng hồ sơ là trung bình cộng các điểm thu thập thông qua đánh giá từ tổ chức, cá nhân, 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 TTHC 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 TTHC 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 TTHC.

d) Điểm của cơ quan, đơn vị và Bộ phận Một cửa là tổng các điểm: 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 TTHC cộng với 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.

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 TTHC được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Điều 10 Quy định này và khoản 1, 2, 3 Điều này.

**Điều 13. Cập nhật, tổng hợp, công khai và xử lý kết quả đánh giá**



### 1. Xử lý thông tin đánh giá:

a) UBND cấp xã tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết và xếp loại cơ quan mình báo cáo Chủ tịch UBND cấp huyện.

b) Văn phòng cấp huyện/Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã và xếp loại địa phương mình trình Chủ tịch UBND cấp huyện báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

c) Các Sở, ban ngành, các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (đối với các TTHC đưa vào tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp) tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết và xếp loại của cơ quan, đơn vị mình báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

d) Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, xếp loại việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế Dung Quất và các Khu công nghiệp tỉnh, các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn và UBND các huyện, thị xã, thành phố báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và gửi báo cáo về Văn phòng Chính phủ.

### 2. Cập nhật thông tin đánh giá:

a) Cổng dịch vụ công tỉnh 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: Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; Cổng thông tin điện tử tỉnh; Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và địa phương; thiết bị đánh giá điện tử và máy tra cứu thông tin.

b) Các cơ quan, đơn vị phải chủ động cập nhật kết quả đánh giá trên Cổng dịch vụ công tỉnh, 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 các phương thức phát phiếu đánh giá bằng giấy, hệ thống camera giám sát, hộp thư góp ý, phản ánh và các phương thức thu nhận thông tin khác.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố cập nhật thông tin đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tại xã, phường, thị trấn theo các nội dung đánh giá được quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy định này.

- Văn phòng UBND tỉnh cập nhật kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC tại sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố theo các nội dung đánh giá được quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy định này; kết quả điều tra xã hội học độc lập, thường xuyên hoặc định kỳ do tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp, tổ chức khác chuyển đến.

### 3. 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 tỉnh, Cổng dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, như sau:

- Đối với kết quả đánh giá từ tổ chức, cá nhân 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 TTHC thực hiện công khai kết quả đánh giá tại cơ quan mình và trên Cổng/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 kết quả đánh giá nội bộ, đánh giá của tổ chức, cá nhân 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 TTHC, đối với từng cán bộ, công chức, viên chức, đối với từng giai đoạn giải quyết hồ sơ, từng cơ quan, đơn vị và trên địa bàn tỉnh; số lượng, tỷ lệ hồ sơ TTHC 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, thống kê, công khai.

#### 4. Xử lý kết quả đánh giá:

a) Kết quả đánh giá từ ý kiến của tổ chức, cá nhân và đánh giá nội bộ 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 TTHC.

- 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 TTHC.

- 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 đánh giá từ tổ chức, cá nhân, của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp thực hiện và đánh giá nội bộ, 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 14. Văn phòng UBND tỉnh**

Văn phòng UBND tỉnh 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 TTHC, cập nhật thông tin đánh giá, tổng hợp tình hình, kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết TTHC, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Định kỳ hàng quý, hàng năm, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh 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 TTHC trên địa bàn tỉnh; 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 TTHC của quý trước (nếu có); đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả trên Cổng Dịch vụ công - Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh; gửi báo cáo năm về Văn phòng Chính phủ.

#### **Điều 15. Sở Nội vụ**

1. Tham mưu UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh hướng dẫn các cơ quan, đơn vị gắn kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, xác định trách nhiệm cá nhân, người đứng đầu; ưu tiên xem xét 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.

2. Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh bổ sung quy định này vào tiêu chí đánh giá, xếp loại Chỉ số cải cách hành chính hàng năm của các đơn quan, đơn vị.

#### **Điều 16. Sở, ban ngành, các cơ quan trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố**

1. Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC, cập nhật thông tin đánh giá, công khai kết quả đánh giá theo Quy định này và các kế hoạch triển khai của UBND tỉnh.

2. Tuyên truyền, vận động, hướng dẫn tổ chức, người dân, nhất là người những người thuộc nhóm yếu thế tích cực tham gia đánh giá; chủ động nghiên cứu, thực hiện các giải pháp để nâng cao số lượng người dân, tổ chức tham gia đánh giá trong giải quyết TTHC.

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 TTHC; gửi kết quả chấm điểm đến cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện tiếp nhận theo quy định.

4. Báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) 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) được thực hiện theo định kỳ báo cáo công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

#### **Điều 17. Các cơ quan, đơn vị khác**

1. 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 độc lập, thường xuyên hoặc định kỳ nội dung đánh giá việc giải quyết TTHC, 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 UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để thực hiện công khai theo quy định.

2. Báo Quảng Ngãi, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và các cơ quan thông tấn báo chí trên địa bàn tỉnh chủ động phối hợp đưa tin để tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá trong giải quyết TTHC tại các cơ quan trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 18. Điều khoản thi hành**

1. Trong quá trình thực hiện, nếu các văn bản dẫn chiếu để áp dụng trong Quy định này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì nội dung dẫn chiếu được áp dụng theo các văn bản mới đó.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.