

Số: **185** /SYT-VP

Thanh Hóa, ngày **05** tháng **02** năm **2020**

V/v hướng dẫn thực hiện đánh giá việc
giải quyết thủ tục hành chính.

Kính gửi: Các đơn vị y tế trong tỉnh

Thực hiện Công văn số 51/VP-KSTTHCCNC ngày 13/1/2020 của Văn phòng UBND tỉnh Thanh Hóa, Sở Y tế Thanh Hóa gửi tài liệu hướng dẫn các đơn vị trong ngành tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện tại cơ quan, đơn vị như sau:

1. Nội dung đánh giá (có tài liệu tại Phụ lục kèm theo).
2. Thời gian thực hiện từ ngày **05/2- 20/12/2020**
3. Gửi báo cáo theo mẫu 01 và mẫu 02 về Văn phòng Sở Y tế trước ngày **21/12/2020** bản có dấu và bản điện tử qua mail: vanphongytth@gmail.com.

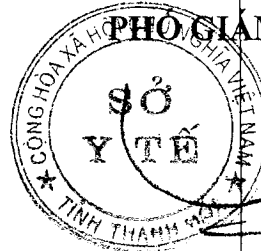
Công văn này được thay thế Công văn số 730/VP-KSTTHCCNC ngày 12/7/2019 của Văn phòng UBND tỉnh về việc hướng dẫn thực hiện đánh giá TTHC. Đề nghị Giám đốc các đơn vị có các TTHC đang thực hiện tại cơ quan, đơn vị mình nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc đề nghị các đơn vị liên hệ, phản ánh với Văn phòng Sở Y tế để được hướng dẫn hoặc trình cấp có thẩm quyền chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:

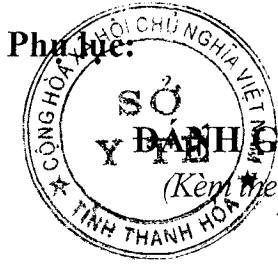
- Như trên;
- Lãnh đạo (để báo cáo);
- Lưu: VT, VP.

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Phạm Ngọc Thơm



Phụ lục:

HƯỚNG DẪN

ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Công văn số 185 /SYT-VP ngày 05/02/2020 của Sở Y tế)

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Khái niệm: Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (Khoản 7 Điều 3 Nghị định số 61/2019/NĐ-CP).

2. Mục đích:

Xác định và phát hiện các tồn tại, hạn chế được chỉ ra sau đánh giá để có giải pháp khắc phục kịp thời. Tạo cơ sở xem xét, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ công chức, viên chức, cán bộ và các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Yêu cầu:

- Bảo đảm đúng các nguyên tắc đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

- Không làm ảnh hưởng đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

- Sử dụng kết quả đánh giá trong việc xếp loại thi đua, khen thưởng và mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị.

- Bảo đảm sự tham gia tích cực của tổ chức, cá nhân trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

II. THỜI GIAN, ĐỐI TƯỢNG, THẨM QUYỀN ĐÁNH GIÁ

1. Thời gian đánh giá: Hàng năm

Báo cáo kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC gửi về Văn phòng Sở Y tế trước ngày 21/12 hàng năm.

2. Đối tượng đánh giá:

- Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với cán bộ, công chức.

- Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các cơ quan, đơn vị.

3. Thẩm quyền đánh giá (Điều 28 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP):

- Tổ chức, cá nhân đến thực hiện thủ tục hành chính đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

- Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình.

- Cơ quan có thẩm quyền cấp trên đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, đơn vị trực thuộc.

Cụ thể:

- Các đơn vị thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC đối với các TTHC đang thực hiện tại đơn vị mà chưa đưa ra Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

- Văn phòng Sở Y tế sẽ tổng hợp kết quả báo cáo Văn phòng UBND tỉnh thẩm định lại và tổng hợp báo cáo.

III. TIÊU CHÍ VÀ PHÂN LOẠI KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Tiêu chí đánh giá

Việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính dựa trên 09 chỉ số (với tổng điểm là 18 điểm) theo hướng dẫn tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP:

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 từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định với các mức điểm cụ thể như sau:

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

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

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, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ.

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

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.

5. Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (mô hình “4 tại chỗ”) với các mức điểm cụ thể như sau :

a) Điểm 2 khi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng thủ tục hành chính theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả đối với 100% thủ tục hành chính thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã.

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.

6. Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính 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 cả hình thức niêm yết và 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 hoặc điện tử 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.

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

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

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

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

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

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.

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

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.

2. Phân loại kết quả chấm điểm

2.1. Đối với cán bộ, công chức: Chấm điểm các tiêu chí 1,2,3,4,7 với tổng điểm tối đa là 10 điểm:

- Số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 điểm trở lên: hoàn thành 100% nhiệm vụ

- Số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm: hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ

- Số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm: hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ.

2.2 Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức (tổng hợp tiêu chí 1,2,3,4,5,6,7,8,9 với tổng điểm tối đa là 18 điểm), mức xếp loại cụ thể như sau:

- Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc.
- Từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt.
- Từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá.
- Từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình.
- Dưới 6 điểm xếp loại yếu.

IV. PHIẾU ĐÁNH GIÁ

1. Mẫu Phiếu đánh giá (Mẫu PDG)

Các đơn vị đánh giá hoàn thiện các thông tin trên Phiếu đánh giá trước khi in, phát. Gồm thông tin về: Đơn vị được đánh giá và số phiếu đánh giá phát hành.

Mỗi hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính nộp tại đơn vị sẽ được cán bộ bộ phận Một cửa của đơn vị đó phát 01 Phiếu đánh giá và thu thập lại. Cuối năm đơn vị sẽ chọn theo phương pháp xác suất, thống kê một số phiếu trong tổng số phiếu đã thu lại để tổng hợp chấm điểm, xếp loại.

2. Số lượng Phiếu đánh giá tổng hợp, chấm điểm

Số lượng phiếu được chọn đánh giá tính theo công thức sau:

$$n = \frac{N(\text{số hồ sơ})}{1 + N(e)^2}$$

Trong đó: $e = 0,05$

Ví dụ: Năm 2020 cơ quan A nhận 100 hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, phát ra 100 Phiếu đánh giá, thu về có thể được tối đa 100 Phiếu đánh giá. Theo công thức trên, ta có:

$$N(\text{Số phiếu cần chọn để đánh giá}) = \frac{100 \text{ hồ sơ}}{1 + 100 (0,05)^2} = 80 \text{ phiếu}$$

Vậy cơ quan A cần chọn 80 Phiếu đánh giá trong tổng số 100 phiếu để tổng hợp, chấm điểm, xếp loại.

V. QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Bước 1: Lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân

- Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, bộ phận Một cửa tại đơn vị phát Phiếu đánh giá (Mẫu PDG) kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả. Đồng thời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc đánh giá.

- Trước khi nhận kết quả của TTHC, tổ chức, cá nhân bỏ Phiếu đánh giá vào hòm phiếu hoặc khu vực thu phiếu.

- Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các đơn vị có TTHC thực hiện tại đơn vị mình thu thập Phiếu đánh giá.

Bước 2: Tổng hợp kết quả đánh giá của các đơn vị

- **Mẫu 01:** Sau khi thu thập Phiếu đánh giá, Bộ phận Một cửa phân loại và tổng hợp kết quả đánh giá 06 chỉ số thành phần (1,2,3,4,6,7); đồng thời xếp loại cán bộ, công chức, viên chức (theo tổng điểm năm chỉ số 1,2,3,4,7, trừ chỉ số 6) và tổng hợp mức độ hài lòng.

- **Mẫu 02:** Bộ phận Một cửa tổng hợp Bảng đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tổng hợp kết quả đánh giá 06 chỉ số thành phần (1,2,3,4,6,7) và tự chấm điểm đối với 03 chỉ số còn lại: Chỉ số 5, 8, 9 (*Các chỉ số này chấm một lần vào cuối kỳ đánh giá*). Đồng thời tổng hợp tỷ lệ % mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC của các phòng.

Các đơn vị gửi báo cáo kèm theo mẫu 01 và mẫu 02 về Văn phòng Sở Y tế để tổng hợp báo cáo trước ngày 21/12 hằng năm.

Bước 3: Báo cáo và xử lý kết quả đánh giá của các đơn vị

- Văn phòng sở Y tế tổng hợp, báo cáo kết quả tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính gửi Văn phòng UBND tỉnh để thẩm định và tổng hợp báo cáo.

Trên cơ sở kết quả đánh giá, Văn Sở Y tế tham mưu Giám đốc Sở kiểm điểm trách nhiệm đối với người đứng đầu của các cơ quan, đơn vị; xác định nguyên nhân và giải pháp khắc phục đối với các chỉ số đạt điểm thấp.



Mẫu PDG

PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH



Cơ quan/đơn vị ⁽¹⁾:

(Số phiếu)⁽²⁾

Để tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và có cơ sở đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính. Đề nghị ông/bà đánh giá khách quan, trung thực, thẳng thắn đối với cơ quan/đơn vị đã giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) cho ông/bà bằng cách đánh dấu (X) vào ô trong Phiếu đánh giá này:

- Tên TTHC:
- Mã số hồ sơ (Ghi theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả):

Chỉ số đánh giá (Theo quy định tại TT 01/2018/TT-VPCP)		Điểm chấm	Ý kiến đánh giá
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định	2 1 0	<input type="checkbox"/> Ngắn hơn so với quy định <input type="checkbox"/> Bằng thời gian quy định <input type="checkbox"/> Dài hơn so với quy định
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định	2 1 0	<input type="checkbox"/> Ngắn hơn so với quy định <input type="checkbox"/> Bằng thời gian quy định <input type="checkbox"/> Dài hơn so với quy định
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2 1 0	<input type="checkbox"/> Không lần nào <input type="checkbox"/> Một lần liên hệ <input type="checkbox"/> Hai lần liên hệ trở lên (trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ)
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2 1 0	<input type="checkbox"/> Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào <input type="checkbox"/> Phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị, tổ chức là Bộ phận Một cửa hoặc cơ quan, đơn vị kiểm tra, xác minh thực địa hoặc Hội đồng thẩm định, thẩm tra theo quy định của pháp luật <input type="checkbox"/> Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức
6	Công khai thủ tục hành chính	2 1 0	<input type="checkbox"/> Chính xác, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa bằng cả hình thức niêm yết và điện tử <input type="checkbox"/> Chính xác, đầy đủ, kịp thời tại Bộ phận Một cửa bằng hình thức niêm yết hoặc điện tử <input type="checkbox"/> Không chính xác, không đầy đủ hoặc chưa kịp thời.
7	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	2 1 0	<input type="checkbox"/> Không có hành vi, thái độ những nhiễu, gây phiền hà hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và hồ sơ được giải quyết trước hạn. <input type="checkbox"/> Không có hành vi, thái độ những nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và hồ sơ được giải quyết đúng hạn. <input type="checkbox"/> Có hành vi, thái độ những nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật
Đánh giá chung của ông/bà về mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính		(1) <input type="checkbox"/> Rất không hài lòng	(2) <input type="checkbox"/> Không hài lòng
		(3) <input type="checkbox"/> Bình thường	(4) <input type="checkbox"/> Hài lòng
			(5) <input type="checkbox"/> Rất hài lòng

Lưu ý: Ông/bà hoàn thành Phiếu đánh giá này trước khi nhận kết quả. Công chức Một cửa có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn các nội dung mà ông/bà còn chưa hiểu hoặc chưa rõ.

Trân trọng cảm ơn ông/bà đã tham gia đánh giá !

TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

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

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CÁC CHỈ SỐ THÀNH PHẦN;
XẾP LOẠI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG THÔNG QUA PHIẾU ĐÁNH GIÁ**
(Ban hành kèm theo....)

- Cơ quan/đơn vị:

- Thời điểm đánh giá: Từ ngày đến

TT	Số phiếu	Hồ sơ	Điểm chỉ số thành phần							Xếp loại CB,CC		Mức độ hài lòng				
			Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3	Chỉ số 4	Chỉ số 6	Chỉ số 7	Tổng điểm đánh giá CBCC (cột 1+2+3+4+7)	Xếp loại hoàn thành nhiệm vụ	Rất không hài lòng (1)	Không hài lòng (2)	Bình thường (3)	Hài lòng (4)	Rất hài lòng (5)	
1	15	Vd: 000.00.03.H56-190730-0003	2	2	1	2	2	2	9	100%				1		
2	10									70%-100%						
3	2									dưới 70%						
....	...															
Tổng số																
Điểm bình quân chỉ số																
Tỷ lệ % hài lòng																

Ngày.....tháng.....năm.....

Người tổng hợp

.....

- Ghi chú:
- Điểm bình quân chỉ số = tổng điểm của chỉ số/tổng số phiếu
 - Tỷ lệ % hài lòng = Tổng điểm mức độ hài lòng/tổng số phiếu x100%
 - Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**BẢNG ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH***(Ban hành kèm theo.....)*

- Cơ quan, đơn vị:
- Thời điểm đánh giá:
- Tổng số Phiếu đánh giá:

I. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

Chỉ số	Tên chỉ số	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Điểm thẩm định	Ghi chú
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với quy định của pháp luật	2			
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp)	2			
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2			
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2			
5	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2			
6	Công khai các thủ tục hành chính	2			
7	Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính	2			
8	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2			
9	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2			
	Tổng cộng	18			Xếp loại:.....

II. Đánh giá mức độ hài lòng

Tỷ lệ % mức độ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính				
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
.....

Ngày tháng năm ..

NGƯỜI TỔNG HỢP

.....

Lưu ý:

- Các chỉ số 1,2,3, 4, 6, 7: được lấy kết quả từ Mẫu 1
- Các chỉ số 5, 8, 9: Đơn vị tự chấm theo yêu cầu của chỉ số, các chỉ số này chấm một lần vào cuối kỳ đánh giá.