

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 Tuyên Quang**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 661/QĐ-UBND ngày 08/6/2020
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này hướng dẫn đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), bao gồm: đánh giá về chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (*sau đây viết tắt là Bộ phận Một cửa*) giải quyết TTHC các cấp trên địa bàn tỉnh; cán bộ, công chức, viên chức; cơ quan, đơn vị có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang.

2. Quy định này xác định thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan trong đánh giá quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp và tổ chức, cá nhân có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Đánh giá việc giải quyết TTHC là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân có liên quan về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa, công chức, viên chức và cơ quan chủ trì giải quyết TTHC.

Điều 4. Nguyên tắc đánh giá

1. Đảm bảo tính đại diện, khoa học, chính xác, khách quan, công khai, minh bạch và dân chủ trong việc đánh giá, thu thập dữ liệu, đánh giá và công bố kết quả.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về kết quả giải quyết TTHC làm thước đo để tổ chức việc đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

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

Chương II

TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ

Điều 5. Thẩm quyền đánh giá

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC) thực hiện tổng hợp, đánh giá việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân đến giao dịch, thực hiện TTHC đánh giá việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của các cơ quan, đơn vị.

3. Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC tự đánh giá việc giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình.

Điều 6. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

1. Các thông tin phục vụ đánh giá việc giải quyết TTHC được thu nhận thông qua các phương thức quy định tại khoản 1, Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Các thông tin phục vụ đánh giá quy định tại khoản 1 Điều này được kết nối với Cổng Dịch vụ công (Hệ thống thông tin một cửa điện tử) của tỉnh, được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 7. Đánh giá nội bộ về việc giải quyết TTHC

1. Việc đánh giá nội bộ đối với việc giải quyết TTHC được thực hiện bằng phần mềm cài đặt tại Bộ phận Một cửa nhằm đánh giá tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết đã được thực hiện.

2. Tiêu chí đánh giá nội bộ bao gồm:

a) Quá trình luân chuyển hồ sơ theo quy định;

b) Chất lượng giải quyết qua từng bộ phận theo các nội dung quy định tại các điểm a, d, e, g, h và i khoản 1, Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

c) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn trên tổng số hồ sơ tiếp nhận theo quy định.

Điều 8. Đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết TTHC

1. Việc giải quyết TTHC tại các cơ quan có thẩm quyền được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của các tổ chức, cá nhân theo các nội dung quy định tại khoản 1, Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Việc công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 6 Quy định này.

Điều 9. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá

1. Việc thu thập ý kiến đánh giá được thực hiện thường xuyên, liên tục; bố trí thực hiện tại địa điểm thuận lợi, hình thức tổ chức phù hợp, tạo điều kiện tốt nhất cho các tổ chức, cá nhân dễ dàng tiếp cận và thực hiện quyền góp ý, phản ánh.

2. Phiếu đánh giá trực tiếp dành cho tổ chức, cá nhân phải đặt tại bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân; trên bàn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức; bàn tiếp đón và bàn trả kết quả; được phát cho tổ chức, cá nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; được thu lại khi tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả giải quyết TTHC.

3. Phiếu đánh giá dạng điện tử dành cho cá nhân, tổ chức được cung cấp công khai trên Cổng dịch vụ công của tỉnh, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để các tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá trực tuyến.

Điều 10. Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC

Các chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC bao gồm các chỉ số được quy định chi tiết theo Mẫu số 01 (*Mẫu phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC*) và Mẫu số 02 (*Mẫu phiếu đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC*) kèm theo Quy định này.

Điều 11. Phương thức chấm điểm để đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Việc chấm điểm các tiêu chí theo Mẫu số 01 nêu tại Điều 10 Quy định này được thực hiện đối với từng hồ sơ giải quyết TTHC.

2. Việc chấm điểm các tiêu chí theo Mẫu số 02 nêu tại Điều 10 Quy định này được thực hiện đối với Bộ phận Một cửa và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC.

3. Phương thức thu nhận thông tin đánh giá

a) Các tiêu chí nêu tại Điều 10 Quy định này được thực hiện bằng Phiếu đánh giá, thiết bị đánh giá điện tử (nếu có), chức năng đánh giá trực tuyến của Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Ngoài các phương thức quy định tại các Điểm a, khoản 3 Điều này, các tiêu chí quy định tại Điều 10 Quy định này được thu thập thông tin để đánh giá thông qua 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.

Điều 12. Xử lý kết quả chấm điểm trong đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Sử dụng kết quả chấm điểm

a) Tổng hợp kết quả chấm điểm các tiêu chí 1, 2, 3, 4, 6 Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này được sử dụng trong đánh giá cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC.

b) Tổng hợp kết quả chấm điểm theo quy định tại điểm a, khoản 1 Điều này theo từng ngành, lĩnh vực và kết quả chấm điểm các tiêu chí theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy định này được sử dụng trong đánh giá các cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC và trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này.

2. Tổng hợp kết quả chấm điểm

a) Việc tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết TTHC (áp dụng đối với các tiêu chí nêu tại điểm a, khoản 1 Điều này) được thực hiện theo công thức sau:

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC

Trong đó, kết quả được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số.

b) Tổng điểm của từng cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị, tổ chức là tổng số điểm của các chỉ số đánh giá đối với từng đối tượng theo quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Phân loại kết quả chấm điểm

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm; hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm;

b) Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC. 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.

Điều 13. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại Bộ phận Một cửa; trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng dịch vụ công (Hệ thống thông tin một cửa điện tử) cấp tỉnh.

2. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết 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, người lao động.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của các cơ quan, địa phương có liên quan

1. Các Sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã:

a) Đẩy mạnh việc tuyên truyền, vận động người dân, tổ chức tích cực tham gia đánh giá, thể hiện mức độ hài lòng của mình trong giải quyết TTHC; Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm theo dõi, chỉ đạo, đôn đốc Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn quản lý triển khai thực hiện có hiệu quả các nội dung của Quy định này.

b) Báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả đánh giá đối với từng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị, địa phương cùng báo cáo định kỳ về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát TTHC theo quy định.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát TTHC) theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Quy định này; tổng hợp, đánh giá các tiêu chí và công khai trên Cổng Dịch vụ công cấp tỉnh theo quy định tại khoản 2, Điều 29 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả triển khai thực hiện, đề xuất các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh trong quá trình thực hiện (nếu có).

3. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu việc tích hợp, công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 2, Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngay sau khi nhận được Quy định này.

4. Sở Tài chính:

Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc cân đối, bố trí kinh phí tổ chức đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn các cơ quan, địa phương lập dự toán, quản lý, sử dụng, thanh quyết toán kinh phí theo đúng quy định hiện hành.

5. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Tuyên Quang có trách nhiệm:

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan lồng ghép vào các chuyên mục, chuyên trang để tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho người dân, tổ chức và xã hội về mục tiêu, ý nghĩa của việc tổ chức đánh giá giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh; phối hợp cung cấp thông tin phục vụ tổ chức đánh giá và công bố kịp thời kết quả đánh giá trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Phòng Kiểm soát TTHC - Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh*) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

CHỦ TỊCH

Phạm Minh Huân