

Số: /VPUB-PVHCC

Ninh Thuận, ngày tháng 4 năm 2022

V/v phối hợp điều chỉnh một số nội dung trong module Đánh giá trên Cổng dịch vụ công tỉnh

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông

Thực hiện nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân tỉnh giao tại điểm c mục 3 phần IV Báo cáo số 519/BC-UBND ngày 30/12/2021 về kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận năm 2021; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đã tiến hành đánh giá tổng quan phần mềm “Đánh giá sự hài lòng của Tổ chức/Công dân” đã được xây dựng tích hợp trên Cổng dịch vụ công của tỉnh từ năm 2019, nhận thấy một số nội dung trên phần mềm không còn phù hợp với nhu cầu thực tiễn hiện nay; cụ thể:

1. Bộ tiêu chí hiện tại khá tổng quát, khó đánh giá được chất lượng phục vụ của Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận một cửa của các huyện, thành phố.

2. Thao tác đánh giá trực tiếp trên phần mềm còn phức tạp, rườm rà, gây mất thời gian của Tổ chức/Cá nhân. Mặt khác, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ triển khai giải pháp đánh giá sự hài lòng của Tổ chức/Công dân qua các ứng dụng mạng xã hội: Zalo,.. đối với Tổ chức/Cá nhân không thực hiện đánh giá trực tiếp tại Trung tâm.

Do vậy, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông điều chỉnh lại nội dung Bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của Tổ chức/Cá nhân trên phần mềm được xây dựng trước đây (*đính kèm Bộ tiêu chí đề xuất thay thế*); đồng thời điều chỉnh một số chức năng trong module Đánh giá để phù hợp với nhu cầu triển khai và sử dụng thực tế./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- VPUB: LD; KTTH;
- Lãnh đạo TTPVHCC;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Võ Minh Tâm

PHỤ LỤC
CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Công văn số /NPUB-PVHCC ngày /4/2022 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
3.	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH		13.5			Các Sở, ban ngành; UBND các huyện, thành phố
3.1	Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)	1.00	1.00			
3.1.1	Thực hiện quy định về ban hành TTHC theo thẩm quyền	0.50	0.5		Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;	
	<i>Không có TTHC ban hành trái thẩm quyền: 0.5</i>		0.5			
	<i>Có TTHC ban hành trái thẩm quyền: 0</i>					
3.1.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát TTHC	0.50	0.5		Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
	100% số vấn đề phát hiện được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0.5		0.5			
	Dưới 100% số vấn đề phát hiện được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0					
3.2	Công bố, công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ	3.50	3.50			
3.2.1	Công bố TTHC và danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh	0.25	0.25		Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận;	
	Đúng quy định: 0.25					
	Không đúng quy định: 0					
3.2.2	Nhập, đăng tải công khai TTHC vào Cơ sở dữ liệu quốc gia sau khi công bố	0.25	0.25		Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận; Kết quả kiểm tra trực tiếp trên cổng dịch vụ công quốc gia;	
	Đúng quy định: 0.25		0.25			
	Không đúng quy định: 0					
3.2.3	Công bố quy trình nội bộ giải quyết TTHC	0.75	0.75		Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
					bản tỉnh Ninh Thuận; - Danh mục Quyết định công bố quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết các sở, ngành.	
	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của CQCM cấp tỉnh đã được công bố: 0.25		0.25			
	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện đã được công bố: 0.25		0.25			
	100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đã được công bố: 0.25		0.25			
3.2.4	Tỷ lệ CQCM cấp tỉnh và ĐVHC cấp huyện, cấp xã công khai TTHC đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận, giải quyết TTHC	0.75	0.75		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận	
	100% số cơ quan, đơn vị: 0.75		0.75			
	Từ 85% - dưới 100% số cơ quan, đơn vị: 0.5					
	Từ 70% - dưới 85% số cơ quan, đơn vị: 0.25					
	Dưới 70% số cơ quan, đơn vị: 0					
3.2.5	Công khai TTHC trên Cổng thông tin điện tử (TTĐT) của tỉnh và Trang TTĐT của các cơ quan, đơn vị	0.75	0.75		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
					- Kết quả kiểm tra trực tiếp trên website.	
	100% số TTHC được công khai đầy đủ trên Cổng TTĐT của tỉnh: 0.25		0.25			
	100% số CQCM cấp tỉnh công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình: 0.25		0.25			
	100% số ĐVHC cấp huyện công khai đầy đủ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang TTĐT của đơn vị mình: 0.25		0.25			
3.2.6	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Cổng TTĐT hoặc Cổng dịch vụ công của tỉnh	0.75	0.75		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh; - Kết quả kiểm tra trực tiếp trên cổng dịch vụ công của tỉnh.	
	100% CQCM cấp tỉnh đã công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: 0.25		0.25			
	100% UBND cấp huyện đã công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: 0.25		0.25			
	100% UBND cấp xã đã công khai tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ TTHC: 0.25		0.25			
3.3	Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông	3.00	3.00			
3.3.1	Tỷ lệ TTHC thực hiện việc tiếp nhận, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	1.00	1.00		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
					bản tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh; - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền.	
	<i>Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh: 0.25</i>		0.25			
	<i>Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện: 0.5</i>		0.5			
	<i>Đạt tỷ lệ 100% số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã: 0.25</i>		0.25			
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	0.50	0.5		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh; - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền.	
	<i>Từ 80% số TTHC trở lên: 0.5</i>		0.5			
	<i>Từ 60% - dưới 80% số TTHC: 0.25</i>					
	<i>Dưới 60% số TTHC: 0</i>					
3.3.3	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông cùng cấp	0.75			- Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh; - Danh mục TTHC/nhóm TTHC liên thông, chỉ rõ nơi tiếp nhận, trả kết quả và cơ quan tham gia	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
					giải quyết đối với từng TTHC/nhóm TTHC liên thông (chỉ cần file word)	
	<i>Từ 50 TTHC hoặc nhóm TTHC trở lên: 0.75</i>					
	<i>Từ 40 - 49 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0.5</i>					
	<i>Từ 30- 39 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0.25</i>					
	<i>Dưới 30 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0</i>					
3.3.4	Số TTHC hoặc nhóm TTHC được giải quyết theo hình thức liên thông giữa các cấp chính quyền	0.75			- Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh; - Danh mục TTHC/nhóm TTHC liên thông, chỉ rõ nơi tiếp nhận, trả kết quả và cơ quan tham gia giải quyết đối với từng TTHC/nhóm TTHC liên thông.	
	<i>Từ 30 TTHC hoặc nhóm TTHC trở lên: 0.75</i>					
	<i>Từ 20 - 29 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0.5</i>					
	<i>Từ 10- 19 TTHC hoặc nhóm TTHC:0.25</i>					
	<i>Dưới 10 TTHC hoặc nhóm TTHC: 0</i>					
3.4	<i>Kết quả giải quyết hồ sơ TTHC</i>	5.00	5.00			
3.4.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do CQCM cấp tỉnh tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1.50	1.5		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
					thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh; - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền.	
	Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% hồ sơ đúng hạn} \times 1.50}{100\%} \right]$		1.5			
	Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn: 0					
3.4.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp huyện tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1.50	1.5		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh; - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền.	
	Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% hồ sơ đúng hạn} \times 1.50}{100\%} \right]$		1.5			
	Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn: 0					
3.4.3	Tỷ lệ hồ sơ TTHC do UBND cấp xã tiếp nhận trong năm được giải quyết đúng hạn	1.00	1.00		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
					tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh; - Kết quả thanh tra, kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền.	
	Từ 95 % - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức $\left[\frac{\text{Tỷ lệ \% hồ sơ đúng hạn} \times 1.00}{100\%} \right]$		1.00			
	Dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn: 0					
3.4.4	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức khi đề xảy ra trễ hẹn trong giải quyết hồ sơ TTHC	0.25	0.25		Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;	
	Đầy đủ, đúng quy định: 0.25		0.25			
	Không đầy đủ hoặc không đúng quy định: 0					
3.4.5	Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của địa phương	0.75	0.75		- Kết quả công khai trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh; - Báo cáo công tác kiểm soát TTHC của tỉnh; - TLKC khác (nếu có).	
	Từ 80% - 100% CQCM cấp tỉnh đạt điểm đánh giá từ tốt trở lên: 0.25		0.25			
	Từ 80% - 100% UBND cấp huyện đạt điểm đánh		0.25			

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
	giá từ tốt trở lên: 0.25					
	Từ 80% - 100% UBND cấp xã đạt điểm từ tốt trở lên: 0.25		0.25			
3.5	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	1.00	1.00			
3.5.1	Xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của tỉnh	0.75	0.75		Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận hoặc Báo cáo CCHC năm của tỉnh;	
	Tất cả kiến nghị đã được trả lời: 0.75		0.75			
	Tất cả kiến nghị đang trả lời: 0.25					
	Tất cả kiến nghị chưa trả lời: 0					
	Điểm đánh giá được tính theo công thức: $(b/a) * 0.75 + (c/a) * 0.25$ Trong đó: a là tổng số kiến nghị phải trả lời. b là số kiến nghị đã được trả lời. c là số kiến nghị đang trả lời (có dự thảo). Trường hợp a = 0, thực hiện đánh giá theo văn bản hướng dẫn.					
3.5.2	Công khai kết quả trả lời PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định TTHC thuộc thẩm quyền của tỉnh	0.25	0.25		- Báo cáo số 510/BC-UBND ngày 22/12/2021 Tình hình và kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ	

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần (Đơn vị phụ trách - đơn đốc, theo dõi, tổng hợp báo cáo)	Điểm tối đa	Điểm tự chấm	Giải trình	Tài liệu kiểm chứng	Đơn vị phối hợp thực hiện
					tục hành chính năm 2021 trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận và kết quả theo dõi, đánh giá của Văn phòng Chính phủ; - Kiểm tra trực tiếp trên website; - TLKC khác (nếu có).	
	<i>100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định: 0.25</i>		0.25			
	<i>Dưới 100% số PAKN đã xử lý, trả lời được công khai theo quy định: 0</i>					
