

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN THAN UYÊN**

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

Số: /UBND-VP

Than Uyên, ngày tháng 12 năm 2021

V/v hướng dẫn thực hiện đánh giá  
việc giải quyết TTHC theo cơ chế  
một cửa, một cửa liên thông

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện;
- Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

Thực hiện 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 và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Để có cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước đối với cá nhân, tổ chức; nhằm góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân, cải thiện môi trường kinh doanh cho doanh nghiệp; nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp đáp ứng yêu cầu của nhiệm vụ cải cách hành chính và phát triển kinh tế xã hội của huyện. Ủy ban nhân dân huyện hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện như sau:

- Đối với cơ quan, đơn vị: Thực hiện theo Mẫu 1.
- Đối với tổ chức, cá nhân: Thực hiện theo Mẫu 2.


*(Có hướng dẫn đánh giá và mẫu đánh giá chi tiết kèm theo)*

Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện đánh giá *(theo hướng dẫn và mẫu đính kèm công văn)*, tổng hợp kết quả gửi về UBND huyện *(qua Văn phòng HĐND và UBND huyện, bản cứng (bản giấy, đóng dấu đỏ) gửi đồng chí Lò Thị Loan - Công chức Văn phòng - nhận, tổng hợp, bản điện tử gửi qua hộp thư công vụ: [loanlt1.thanuyen@laichau.gov.vn](mailto:loanlt1.thanuyen@laichau.gov.vn))*. Thời gian đánh giá, tổng hợp trong hướng dẫn gửi kèm.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị liên hệ đồng chí Lò Thị Loan - Công chức Văn phòng - điện thoại: 0818218333 để tháo gỡ, giải quyết.

Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn căn cứ nội dung công văn tổ chức triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- TT. HĐND huyện;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- Lãnh đạo Văn phòng;
- Lưu: VT, VP. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lò Văn Hương**

**HƯỚNG DẪN**  
**ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
(Kèm theo Công văn số /UBND-VP ngày /01/2022  
của Ủy ban nhân dân huyện Than Uyên)

## **I. KHÁI QUÁT CHUNG**

### **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.

### **2. Nguyên tắc đánh giá**

a) Khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

b) Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và kết quả, hiệu quả thực hiện nhiệm vụ làm thước đo để đánh giá.

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

### **3. Thẩm quyền đánh giá**

a) 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:

- UBND các xã, thị trấn tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Báo cáo kết quả thực hiện về UBND huyện.

- Văn phòng HĐND và UBND huyện giúp UBND huyện thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các phòng chuyên môn thuộc UBND huyện và thẩm định kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của UBND các xã, thị trấn; tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện. Báo cáo kết quả thực hiện gửi UBND tỉnh.

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

c) Cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

## **II. THỜI GIAN, ĐỐI TƯỢNG ĐÁNH GIÁ**

### **1. Thời gian báo cáo**

a) Thời gian chốt số liệu đánh giá:

- Số liệu báo cáo định kỳ hằng quý: Tính từ ngày 15 của tháng trước kỳ báo cáo đến hết ngày 14 của tháng cuối quý thuộc kỳ báo cáo.

- Số liệu báo cáo định kỳ hằng năm: Tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến hết ngày 14 tháng 12 của năm báo cáo.

b) Thời gian gửi báo cáo:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, UBND các xã, thị trấn gửi báo cáo về UBND huyện chậm nhất vào ngày 17 của tháng cuối kỳ báo cáo.

- UBND huyện gửi báo cáo cho UBND tỉnh chậm nhất vào ngày 19 của tháng cuối kỳ báo cáo.

## **2. Đối tượng đánh giá**

Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

## **III. CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ, PHIẾU ĐÁNH GIÁ VÀ PHÂN LOẠI KẾT QUẢ CHẤM ĐIỂM**

### **1. Các chỉ số đánh giá**

**1.1. 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.

**1.2. 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.

**1.3. 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.

**1.4. 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.

**1.5. Chỉ số 5:** Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa với các mức điểm cụ thể như sau:

a) Điểm 2 khi tổ chức mô hình 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 cấp 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.

**1.6. 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.

**1.7. 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.

**1.8. 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.

**1.9. 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. Phiếu đánh giá**

### **2.1. Phiếu số 1:**

Phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính dành cho tổ chức, cá nhân gồm 05 chỉ số: 1, 3, 4, 6 và 7 tại mục 1 Phần III. Tổng hợp kết quả chấm điểm 05 chỉ số tại Phiếu số 1 được sử dụng để đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

## **2.2. Phiếu số 2:**

Phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính dành cho cơ quan hành chính nhà nước gồm 04 chỉ số: 2, 5, 8 và 9 tại mục 1 Phần III. Tổng hợp kết quả chấm điểm 09 chỉ số tại Phiếu số 1, 2 được sử dụng để đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính và trách nhiệm người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, tổ chức này.

## **3. Phân loại kết quả chấm điểm**

### **3.1. Đối với cán bộ, công chức, viên chức mức xếp loại**

- 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.

### **3.2. Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức 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. QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRỰC TIẾP TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA**

### **1. Tổ chức thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân**

#### **1.1. Tổ chức thu thập Phiếu đánh giá**

- Phiếu số 1: Khi tổ chức, cá nhân đến nộp hồ sơ trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức các lĩnh vực tại Bộ phận Một cửa phát Phiếu đánh giá kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Đồng thời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá và đề nghị nộp lại Phiếu đánh giá cho Bộ phận Một cửa khi đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Phiếu số 2: Cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa thực hiện tự đánh giá.

Sau khi thực hiện tự đánh giá, cán bộ, công chức, viên chức Bộ phận Một cửa gộp cả Phiếu số 1 và Phiếu số 2 thành 1 bộ, chuyển cho công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của các đơn vị để phân loại, tổng hợp kết quả đánh giá.

#### **1.2. Số lượng Phiếu đánh giá**

- Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc huyện (có thủ tục hành chính): 20 Phiếu/cơ quan, đơn vị/quý.
- Đối với các xã, thị trấn: 60 Phiếu/xã, thị trấn/quý

Trường hợp cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn không phát sinh đủ số lượng hồ sơ (tương đương mỗi hồ sơ là một Phiếu đánh giá) thì số lượng Phiếu đánh giá phát ra theo số lượng hồ sơ phát sinh thực tế.

*\* Lưu ý: Số Phiếu đánh giá được chia đều cho các lĩnh vực/quý.*

## **2. Tổng hợp kết quả đánh giá**

Công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính phân loại và tổng hợp điểm đánh giá các chỉ số vào mẫu Phụ lục I, II. Điểm các chỉ số được tính theo công thức như sau:

Điểm của chỉ số  $i = \text{Tổng điểm của chỉ số } i / \text{Tổng số phiếu đánh giá.}$

Trong đó:  $i$  là chỉ số đánh giá. Điểm của chỉ số  $i$  được làm tròn phân thập phân đến một (01) chữ số.

*Ví dụ: Cách tính điểm của chỉ số 3.*

*Quý I số Phiếu đánh giá của Lĩnh vực Tư pháp thu được 15 Phiếu. Trong đó, Phiếu được 2 điểm là 10 Phiếu (tổng là 20 điểm); Phiếu được 1 điểm là 5 Phiếu (tổng là 5 điểm). Tổng cộng 15 Phiếu là 25 điểm.*

*Điểm của chỉ số 3 = 25 điểm / 15 Phiếu = 1,66.*

*Vậy, điểm của chỉ số 3 làm tròn là 2 điểm.*

Trên cơ sở tổng hợp đánh giá các chỉ số tại Phiếu số 1 và tự chấm điểm đối với các chỉ số tại Phiếu số 2, công chức đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính tổng hợp vào Bảng đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của từng cơ quan, đơn vị theo mẫu Phụ lục III.

## **3. Trách nhiệm báo cáo, xử lý kết quả đánh giá**

Hàng quý, năm các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn tổng hợp và báo cáo kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

Trên cơ sở báo cáo của các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn, Văn phòng HĐND và UBND huyện tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa huyện, báo cáo Chủ tịch UBND và Văn phòng UBND tỉnh, công khai kết quả thực hiện trên Cổng Dịch vụ công tỉnh theo quy định.



**Phụ lục I**

**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ  
 VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC.....  
 THEO MÃ HỒ SƠ**

*Thời điểm đánh giá: Từ ngày .../.../... đến ngày.../.../...*

STT	Mã số hồ sơ	Điểm chỉ số thành phần								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	...									
2	...									
...	...									
<b>Tổng số</b>										
<b>Điểm bình quân chỉ số</b>										

*Ghi chú: Điểm bình quân chỉ số được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.*

*Nơi nhận:*

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

*(Ký và đóng dấu)*

**Phụ lục II**

**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT  
 THỦ TỤC HÀNH CHÍNH (TÊN ĐƠN VỊ) THEO CHỈ SỐ**

- Thời điểm đánh giá: Quý ..... năm .....
- Tổng số phiếu đánh giá: ..... Phiếu.

<b>Chỉ số</b>	<b>Tên chỉ số</b>	<b>Điểm chuẩn</b>	<b>Điểm tự chấm</b>	<b>Điểm thẩm định</b>	<b>Ghi chú</b>
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo 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) so với quy định	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			

**Phụ lục III**

**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ  
TỤC HÀNH CHÍNH CỦA ... (TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ)**

*Thời điểm đánh giá: Quý ..... năm .....*

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng điểm	Điểm chỉ số thành phần									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	...											
2	...											
...	...											
	<b>Tổng cộng</b>											

*Nơi nhận:*

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

*(Ký và đóng dấu)*

**Phụ lục IV**

**TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**      **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢNG TỔNG HỢP PHÂN LOẠI, XẾP HẠNG ĐÁNH GIÁ  
 VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁC CƠ QUAN,  
 ĐƠN VỊ QUÝ ... NĂM ...**

<b>TT</b>	<b>Tên cơ quan, đơn vị</b>	<b>Điểm đánh giá</b>	<b>Xếp loại</b>	<b>Xếp hạng</b>
<b>I</b>	<b>Tên phòng, ban huyện</b>			
1	...			
2	...			
<b>II</b>	<b>Tên xã, phường, thị trấn</b>			
1	...			
2	...			

*Nơi nhận:*

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

*(Ký và đóng dấu)*