

BÁO CÁO
Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh Bắc Giang năm 2020

Thực hiện quy định tại Chương V, 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 hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018, Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang báo cáo kết quả thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2020, cụ thể như sau:

I. TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

1. Mục đích, yêu cầu

a) Mục đích: Nhằm đánh giá mức độ giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, các nhân của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Từ đó, xác định và phát hiện các tồn tại hạn chế được chỉ ra sau đánh giá để từ đó có giải pháp khắc phục. Đồng thời, là kết quả đánh giá chấm điểm chỉ số cải cách hành chính trong năm 2020.

b) 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.

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

2. Căn cứ thực hiện đánh giá

- Chương V 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.

- Hướng dẫn tại Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của 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.

- Công văn số 2042/UBND-KSTT ngày 15/5/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

3. Tiêu chí, chỉ số đánh giá và phân loại đánh giá

a) Tiêu chí, chỉ số đánh giá

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.

Theo đó, Bộ tiêu chí đánh giá được thực hiện thông qua 9 chỉ số, mỗi chỉ số tối đa 2 điểm quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, gồm:

- Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật;
- 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;
- 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);
- 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);
- Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa;
- Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính;
- 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;
- Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;
- Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.

(Có chi tiết các chỉ số đánh giá kèm theo báo cáo)

b) Phân loại kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá được xếp loại theo quy định tại khoản 3 Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 28/11/2019, cụ thể như sau:

- * *Đối với cán bộ, công chức, viên chức:*
 - 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.
- * *Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức:*
 - 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.

4. Thời gian, đối tượng và phương pháp đánh giá

a) Thời gian đánh giá: Việc đánh giá được thực hiện từ ngày 01/6/2020 đến ngày 01/11/2020.

b) Đối tượng đánh giá: Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính đối với các cơ quan, đơn vị; cán bộ, công chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

c) Phương pháp đánh giá:

- Việc đánh giá được thực hiện thông qua Phiếu đánh giá do tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp đánh giá (*Có Phiếu đánh giá kèm theo Báo cáo*).

Theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, mỗi hồ sơ lấy 01 phiếu đánh giá. Tuy nhiên, do chức năng đánh giá của Hệ thống thông tin Một cửa điện tử chưa ổn định nên việc lấy phiếu theo quy định không khả thi. Số lượng Phiếu đánh giá được xác định theo phương pháp xác suất, thống kê, cụ thể:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Với n là số Phiếu đánh giá (cỡ mẫu), N là số lượng hồ sơ, e là sai số tiêu chuẩn.

- Các cơ quan trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính tiến hành lấy phiếu đánh giá, tổng hợp kết quả; cơ quan cấp trên xem xét, thẩm định kết quả đánh giá của các cơ quan cấp dưới, đơn vị trực thuộc và tổng hợp, gửi kết quả đến cơ quan có thẩm quyền.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐÁNH GIÁ

1. Công tác chỉ đạo, triển khai

Trên cơ sở quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Chủ tịch UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 2042/UBND-KSTT về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh năm 2020.

Ngày 22/5/2020, Văn phòng UBND tỉnh ban hành Công văn số 192/VP-KSTT hướng dẫn thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, các sở, ngành đã chỉ đạo công chức Một cửa tiến hành lấy Phiếu đánh giá và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đã bố trí hòm phiếu để tiếp nhận phiếu của tổ chức, cá nhân. Định kỳ hàng tháng thu phiếu và tổng hợp kết quả.

UBND huyện, thành phố đã chỉ đạo các phòng chuyên môn và UBND xã, phường, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn huyện, thành phố. Các cơ quan, đơn vị đã bố trí hòm phiếu hoặc khu vực thu phiếu độc lập với nơi tiếp nhận hồ sơ để bảo đảm tính khách quan và bí mật về thông tin của người đánh giá.

Văn phòng UBND tỉnh đã tổ chức kiểm tra việc thực hiện đánh giá tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và một số đơn vị Lục Ngạn, Lục Nam, Việt Yên, Hiệp Hòa.

2. Quy trình đánh giá

a) Lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân:

- *Lấy Phiếu đánh giá:* Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, công chức một cửa (tại Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công) phát Phiếu đánh giá kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả và hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc điền Phiếu đánh giá.

- *Thu Phiếu đánh giá:* Định kỳ hàng tuần, hàng tháng tùy theo tình hình, điều kiện của từng cơ quan, đơn vị, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công tiến hành thu thập Phiếu đánh giá.

Trong thời gian đánh giá, từ ngày 01/6/2020 đến hết 01/11/2020, toàn tỉnh đã lấy **72.436** phiếu đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, phân theo cấp:

+ Các sở, ngành: 2.900 Phiếu. Trong đó, các sở, ngành có số lượng phiếu lớn như Sở Giao thông Vận tải (389 Phiếu); Sở Kế hoạch và Đầu tư (295 Phiếu) và Sở Y tế (289 Phiếu).

+ Các huyện, thành phố: 69.536 Phiếu. Trong đó, các huyện số lượng phiếu lớn như: Huyện Lục Ngạn (14.758 phiếu); huyện Tân Yên (11.043 phiếu) và thành phố Bắc Giang (7.302 phiếu).

b) Tổng hợp kết quả đánh giá:

- Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và Trung tâm Phục vụ hành chính công tiến hành tổng hợp Phiếu đánh giá theo hướng dẫn tại Công văn số 192/VP-KSTT ngày 22/5/2020 của Văn phòng UBND tỉnh.

- Kết quả gửi về Văn phòng UBND tỉnh (thông qua Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính).

c) Thẩm định, báo cáo kết quả đánh giá:

Văn phòng UBND tỉnh thẩm định lại kết quả của các cơ quan, đơn vị, địa phương và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả đánh giá và gửi Văn phòng Chính phủ theo quy định.

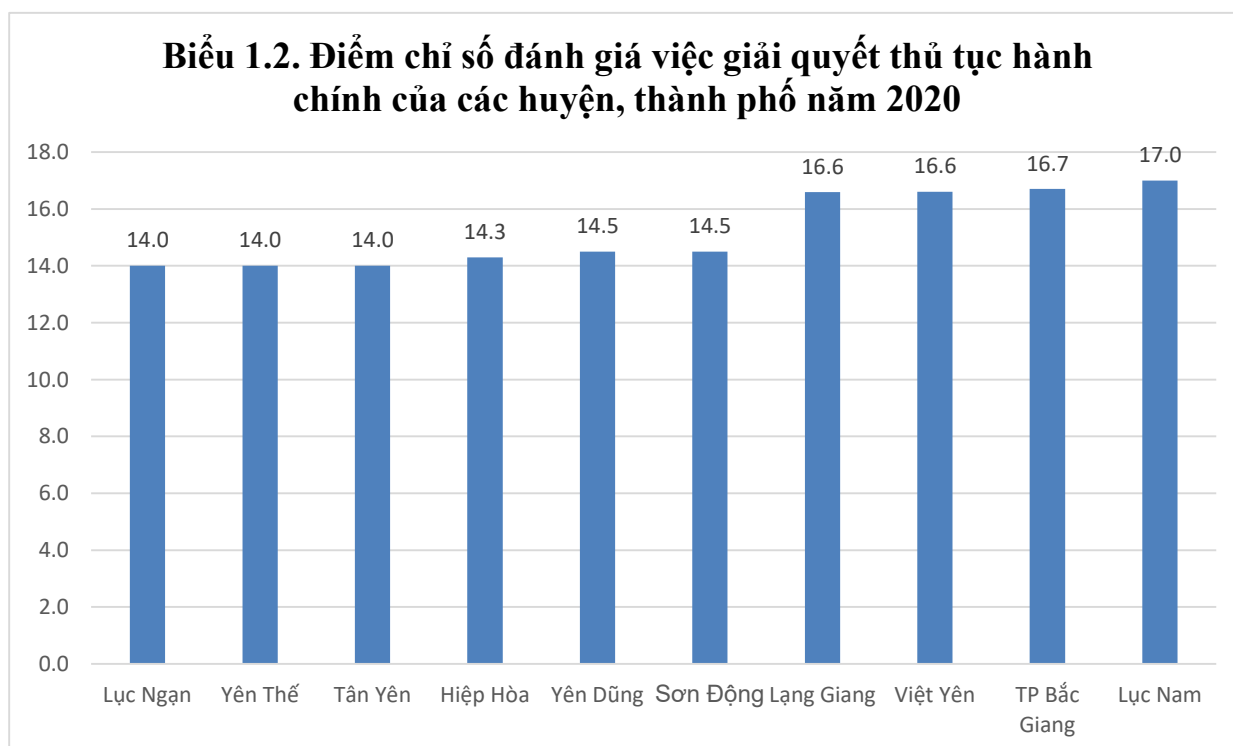
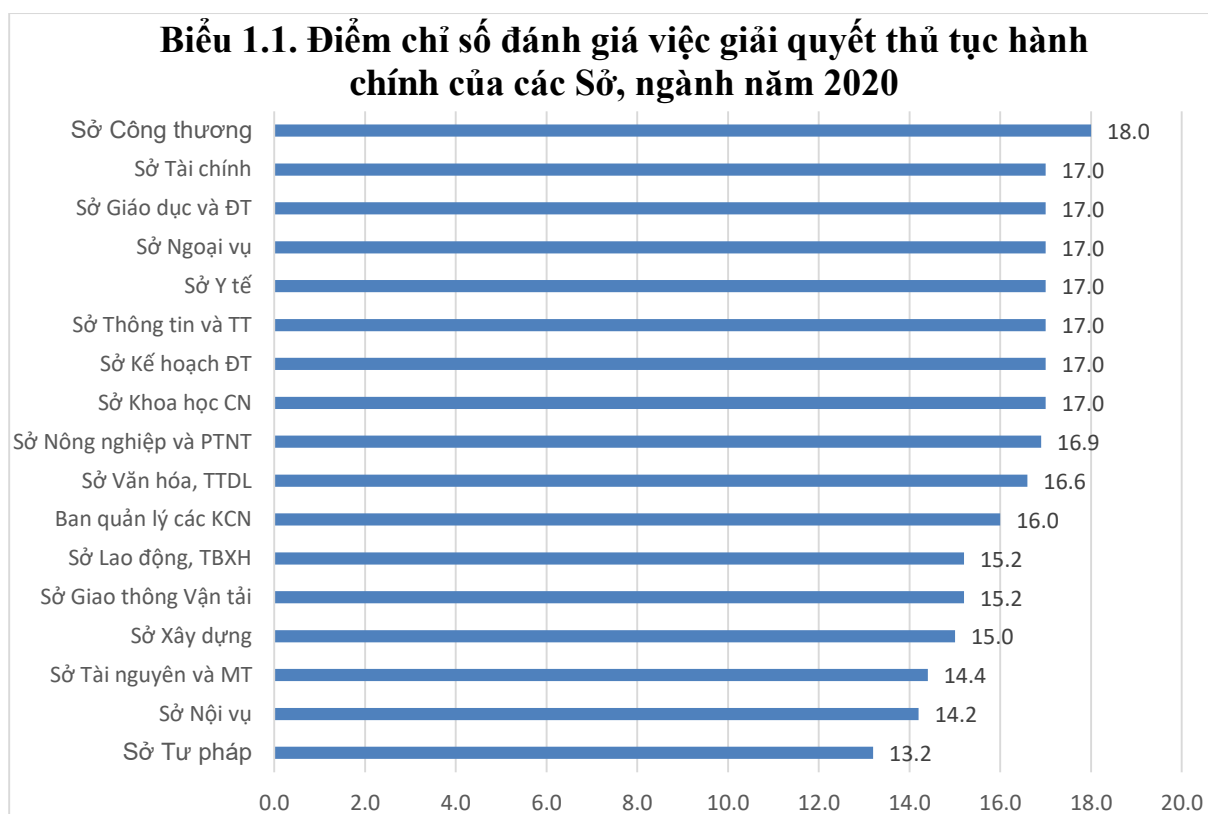
III. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Kết quả chung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

TT	Tên cơ quan, đơn vị	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Xếp loại	Xếp thứ
I	Các Sở, ngành				
1	Sở Công thương	18	18,0	Xuất sắc	1
2	Sở Tài chính	18	17,0	Xuất sắc	2

TT	Tên cơ quan, đơn vị	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Xếp loại	Xếp thứ
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	17,0	Xuất sắc	3
4	Sở Ngoại vụ	18	17,0	Xuất sắc	4
5	Sở Y tế	18	17,0	Xuất sắc	5
6	Sở Thông tin và TT	18	17,0	Xuất sắc	6
7	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	17,0	Xuất sắc	7
8	Sở Khoa học và Công nghệ	18	17,0	Xuất sắc	8
9	Sở Nông nghiệp và PTNT	18	16,9	Xuất sắc	9
10	Sở Văn hóa, TTTDL	18	16,6	Xuất sắc	10
11	Ban Quản lý các KCN	18	16,0	Xuất sắc	11
12	Sở Lao động, TBXH	18	15,2	Xuất sắc	12
13	Sở Giao thông Vận tải	18	15,2	Xuất sắc	13
14	Sở Xây dựng	18	15,0	Xuất sắc	14
15	Sở Tài nguyên và MT	18	14,4	Tốt	15
16	Sở Nội vụ	18	14,2	Tốt	16
17	Sở Tư pháp	18	13,2	Tốt	17
II	UBND huyện, thành phố				
1	Huyện Lục Nam	18	17	Xuất sắc	1
2	Thành phố Bắc Giang	18	16,7	Xuất sắc	2
3	Huyện Việt Yên	18	16,6	Xuất sắc	3
4	Huyện Lạng Giang	18	16,6	Xuất sắc	4
5	Huyện Sơn Động	18	14,5	Tốt	5
6	Huyện Yên Dũng	18	14,5	Tốt	6
7	Huyện Hiệp Hòa	18	14,3	Tốt	7
8	Huyện Tân Yên	18	14,0	Tốt	8
9	Huyện Yên Thế	18	14,0	Tốt	9
10	Huyện Lục Ngạn	18	14,0	Tốt	10

Ghi chú: Trường hợp các cơ quan, đơn vị bằng điểm đánh giá, thì so sánh mức độ rất hài lòng để xếp hạng

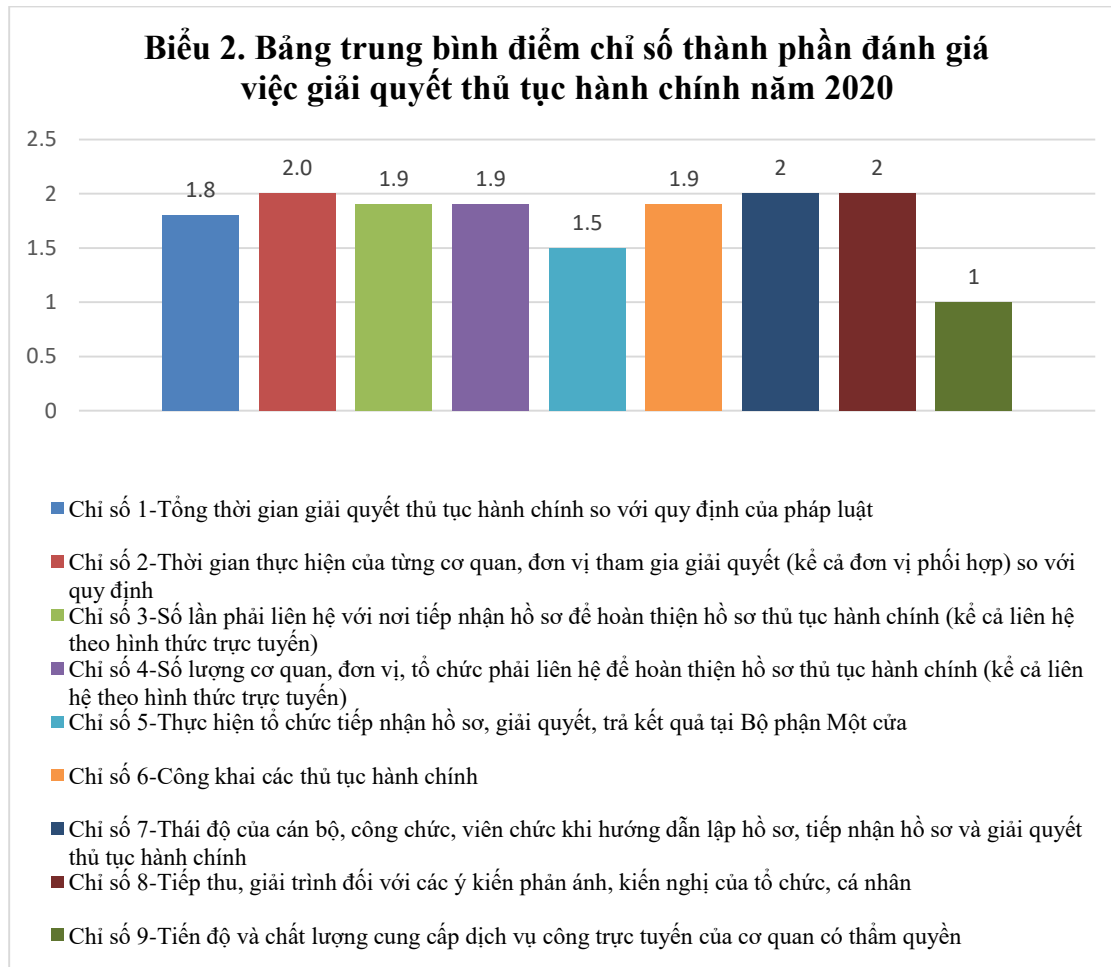


Năm 2020, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp tục có sự quan tâm chỉ đạo xuyên suốt, quyết liệt đối với công tác cải cách thủ tục hành chính. Đặc biệt, là việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp phải bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng và quy định của pháp luật; Chủ tịch UBND tỉnh đã giao các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; thực hiện cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

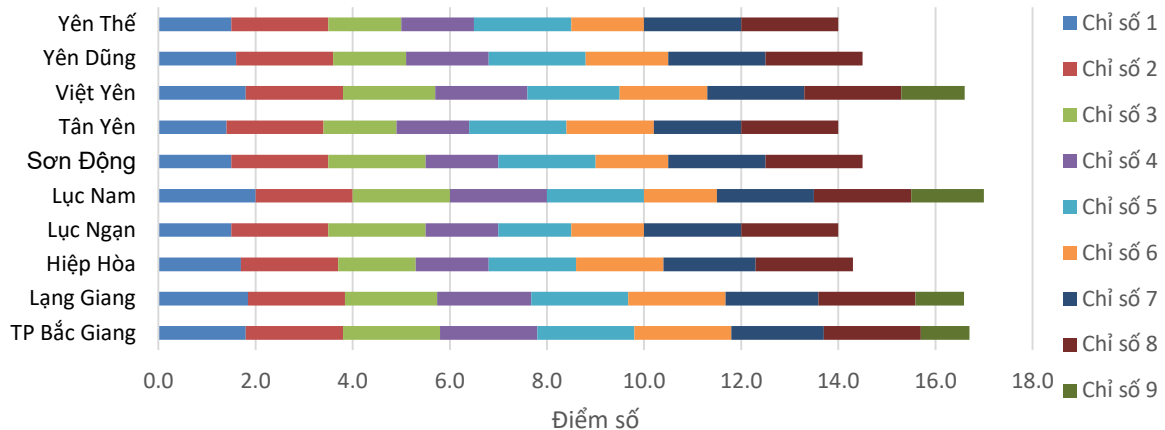
Kết quả chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2020 tập trung vào 2 nhóm chính là xuất sắc (20 đơn vị) và tốt (9 đơn vị). Trong đó:

- Có 14/17 sở, ngành đạt xếp loại xuất sắc và 3/17 sở, ngành xếp loại tốt. Một số sở, ngành có số điểm đạt cao như: Sở Công Thương (18/18 điểm); Sở Tài chính (17/18 điểm); Sở Ngoại vụ (17/18 điểm) và Sở Giáo dục và Đào tạo (17/18 điểm). Trung bình chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ngành là **16,1** điểm (*mức điểm ở xếp loại xuất sắc*).

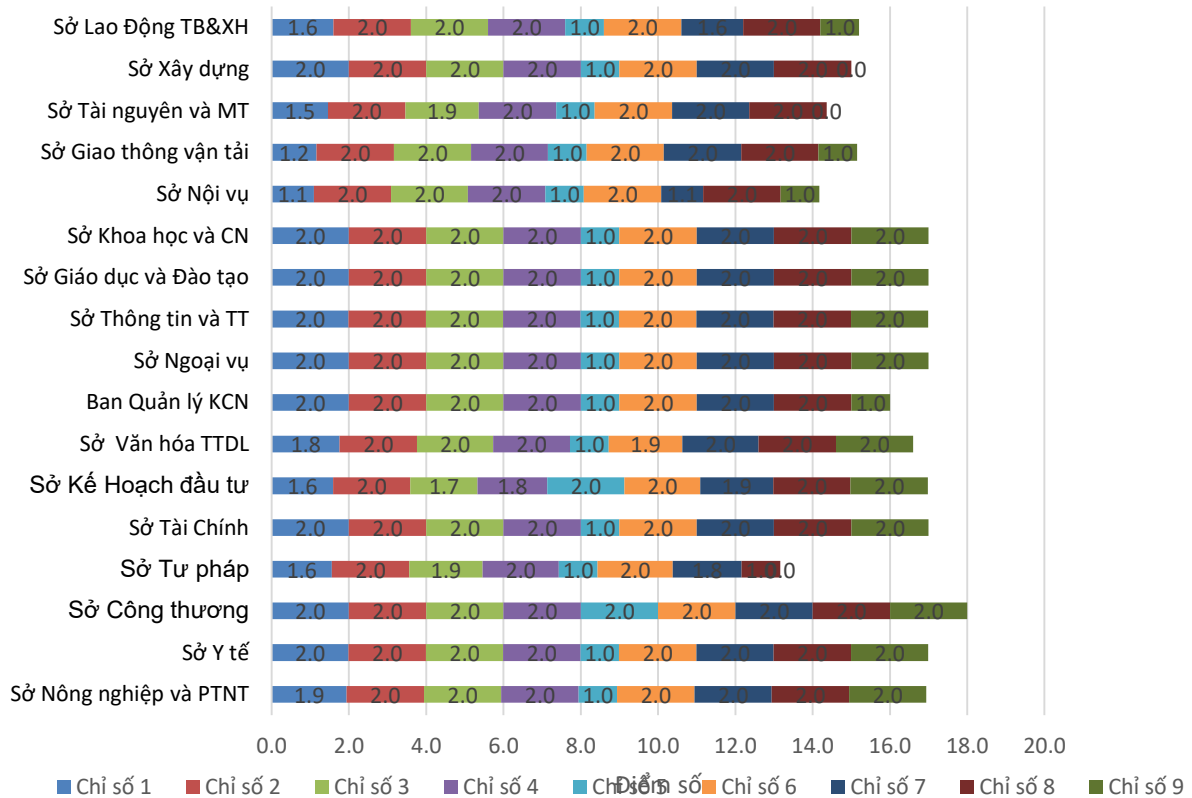
- Có 4/10 huyện, thành phố đều xếp loại xuất sắc và 6/10 huyện, thành phố xếp loại tốt. Một số đơn vị có mức điểm cao: huyện Lục Nam (17 điểm), TP Bắc Giang (16,7 điểm), huyện Việt Yên (16,6 điểm) và huyện Lạng Giang (16,6 điểm). Trung bình chỉ số đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ngành là **15,2** điểm (*mức điểm ở xếp loại xuất sắc*).



Biểu 3.1. Điểm chỉ số thành phần đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của huyện, thành phố năm 2020



Biểu 3.2. Điểm chỉ số thành phần đánh giá việc giải quyết TTHC của các sở, ngành năm 2020



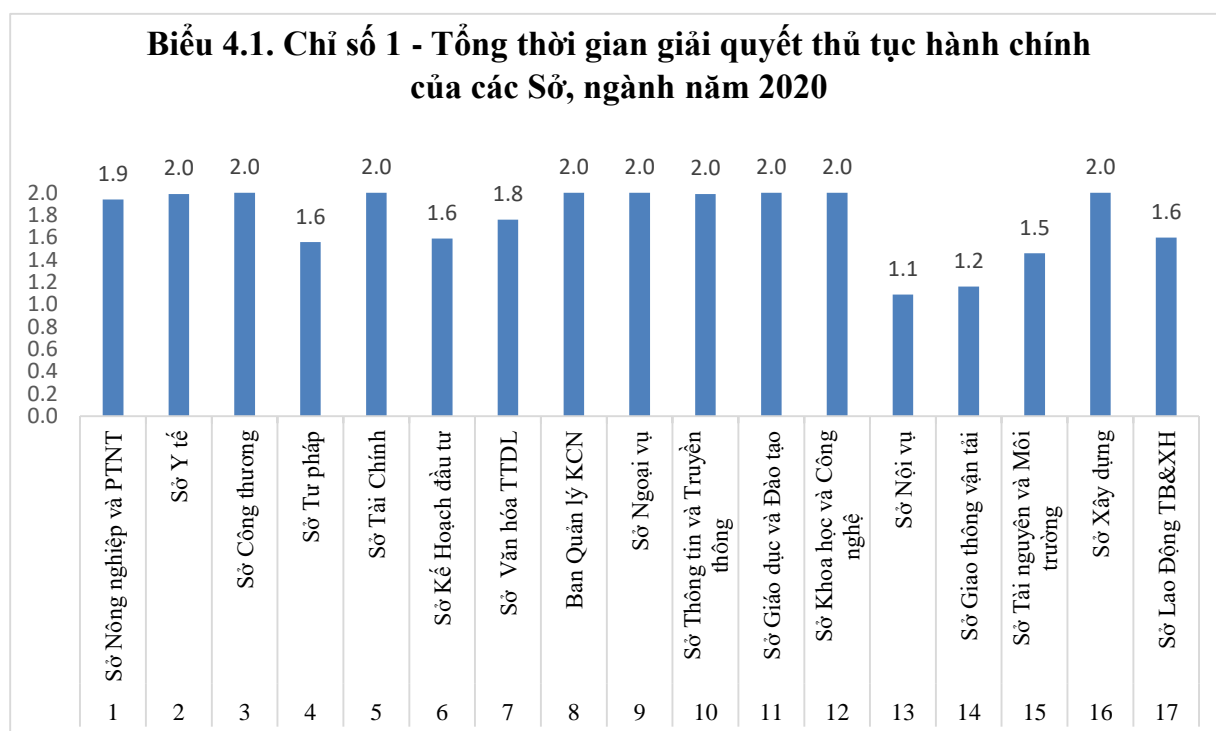
2. Kết quả đánh giá từng chỉ số thành phần

2.1. Chỉ số 1- Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính

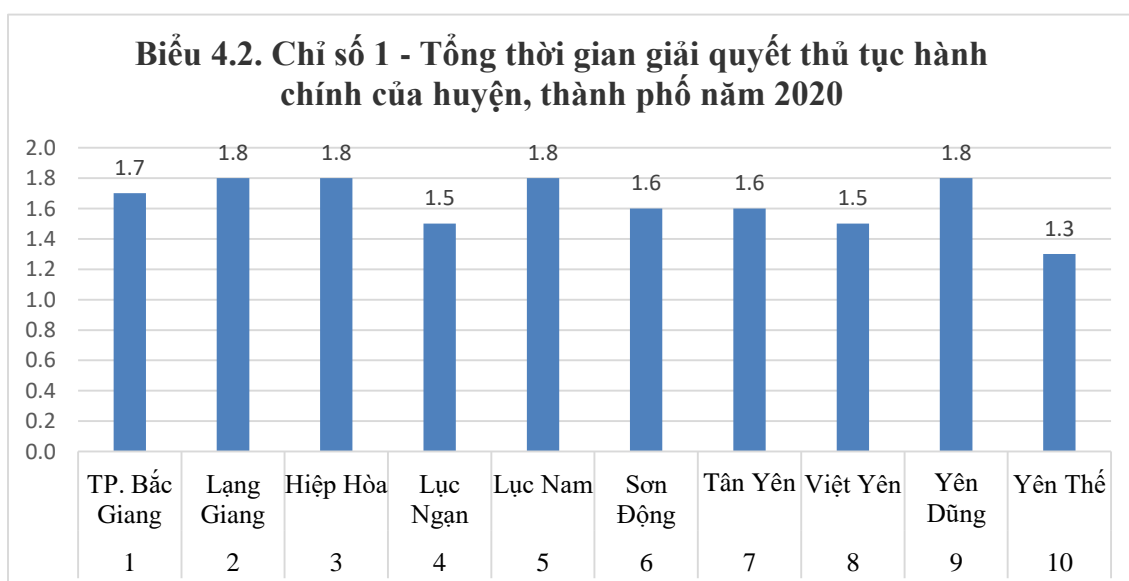
Chỉ số này đánh giá về thời gian giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị cho tổ chức, cá nhân. Trong năm 2020, các cơ quan, đơn vị đã quan tâm, tập trung giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân, nhất là bảo đảm

về thời hạn giải quyết. Theo báo cáo năm 2020, tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng và trước hạn đạt cao **99,6%**. Chỉ số này bình quân toàn tỉnh đánh giá đạt **1,8 điểm**.

- *Đối với các sở, ngành:* Có 09/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm) của chỉ số này. Tuy nhiên, một số sở, ngành đạt điểm chỉ số này thấp như Sở Nội vụ (1,1 điểm); Sở Giao thông vận tải (1,2 điểm); Sở Tài nguyên và Môi trường (1,5 điểm). Điều này phản ánh đúng với kết quả báo cáo năm 2020 về giải quyết thủ tục hành chính. Bình quân Chỉ số 1 về tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính tại các Sở, ngành là **1,8 điểm** (Chi tiết tại Biểu 4.1).



- *Đối với huyện, thành phố:* Có duy nhất huyện Lục Nam đạt điểm tối đa (2 điểm) đối với chỉ số này. Một số huyện đạt điểm cao như huyện Việt Yên, Lạng Giang và thành phố Bắc Giang cùng đạt **1,8 điểm**. Điểm thấp nhất là huyện Tân Yên với **1,4 điểm**. Bình quân Chỉ số 1 về tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính tại các huyện, thành phố là **1,7 điểm** (Chi tiết tại Biểu 4.2).



Bình quân toàn tỉnh đối với Chỉ số 1- Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính là 1,8 điểm.

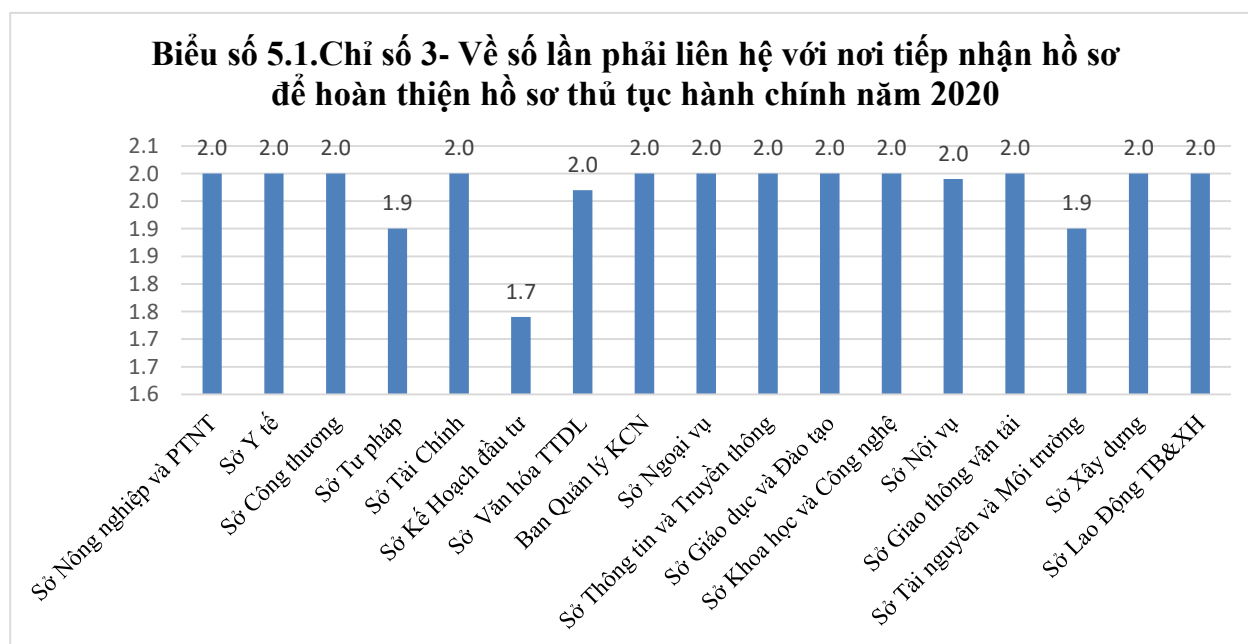
2.2. Chỉ số 2 - Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết:

Chỉ số này đánh giá việc tham gia phối hợp của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính. Việc xác định thời gian thực hiện của từng cơ quan tham gia phối hợp giải quyết khó thực hiện. Nên năm 2020, không đánh giá đối với Chỉ số 2 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh. Theo đó, điểm số này được xác định tối đa cho đơn vị là **2 điểm**.

2.3. Chỉ số 3- Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính

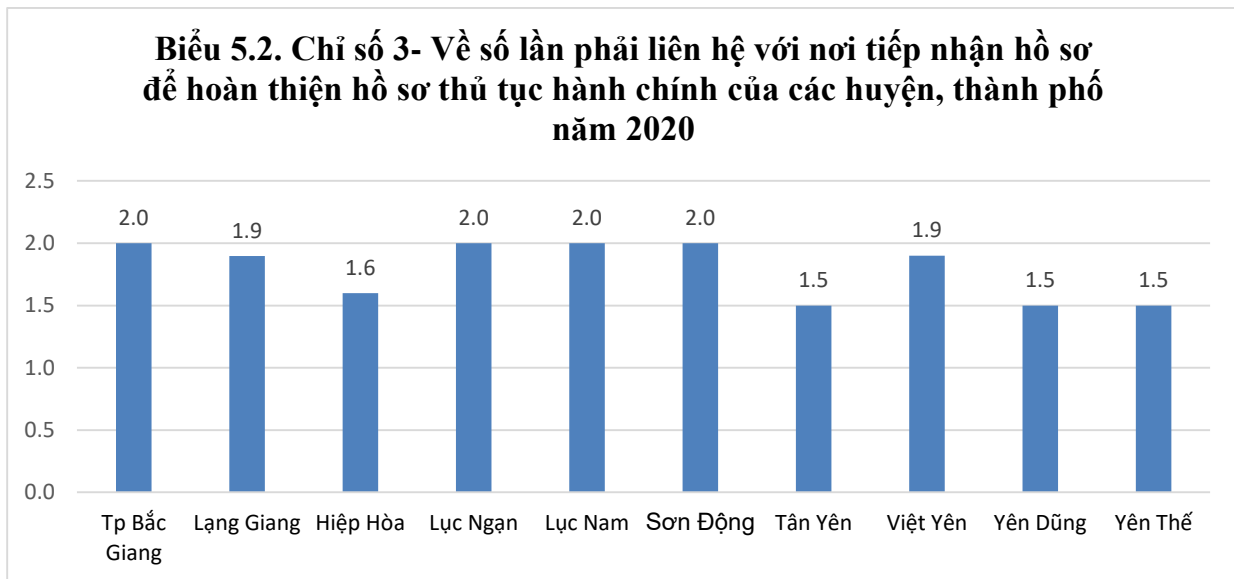
Chỉ số này đánh giá về chất lượng hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ của công chức Một cửa cho tổ chức, cá nhân và về chất lượng thẩm định, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn trong giải quyết thủ tục hành chính. Điểm bình quân toàn tỉnh năm 2020 đối với chỉ số này là **1,9 điểm**. Cho thấy, công chức Một cửa đã thực hiện tốt việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính.

- *Đối với các sở, ngành:* Có 14/17 các sở, ngành đạt điểm tối đa và 02/17 sở, ngành đạt 1,9 điểm. Chỉ có Sở Kế hoạch và Đầu tư đạt chỉ số này thấp nhất là 1,7 điểm. Năm 2020, Công chức Một cửa các sở, ngành đã thực hiện tốt hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Bình quân chỉ số này của các Sở, ngành được tổ chức, cá nhân đánh giá đạt **2,0 điểm** (Chi tiết tại Biểu 5.1).



- *Các huyện, thành phố:* Có 04/10 huyện đạt tối đa (2 điểm) chỉ số này là huyện Lục Ngạn, Lục Nam, Sơn Động và thành phố Bắc Giang, 3/10 huyện có điểm thấp đối với chỉ số này là Tân Yên, Yên Dũng, Yên Thế cùng đạt 1,5 điểm.

Năm 2020, công chức Một cửa các huyện, thành phố cũng đã thực hiện khá tốt việc hướng dẫn hoàn thiện chuẩn bị hồ sơ cho tổ chức, cá nhân. Bình quân chỉ số về việc liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ tại các huyện, thành phố được tổ chức, cá nhân đánh giá đạt **1,8 điểm** (Chi tiết tại Biểu 5.2).



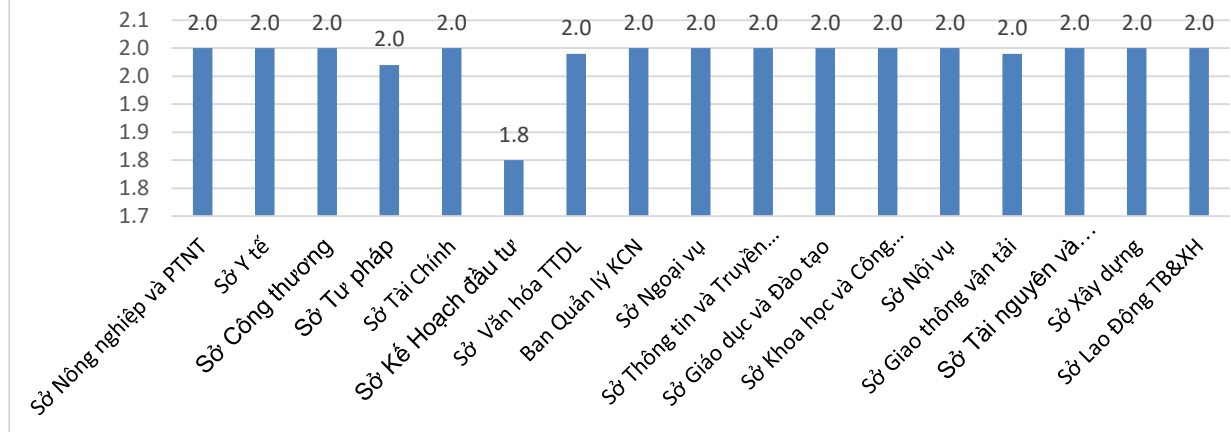
Bình quân toàn tỉnh đối với Chỉ số 3- Về số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính là 1,9 điểm.

2.4. Chỉ số 4-Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

Chỉ số này đánh giá về công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị chất lượng hướng dẫn của cơ quan chủ trì trong giải quyết thủ tục hành chính. Bình quân toàn tỉnh đối với chỉ số này là **1,9 điểm**. Cho thấy năm 2020 công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh tương đối tốt. Tổ chức, cá nhân cơ bản không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính.

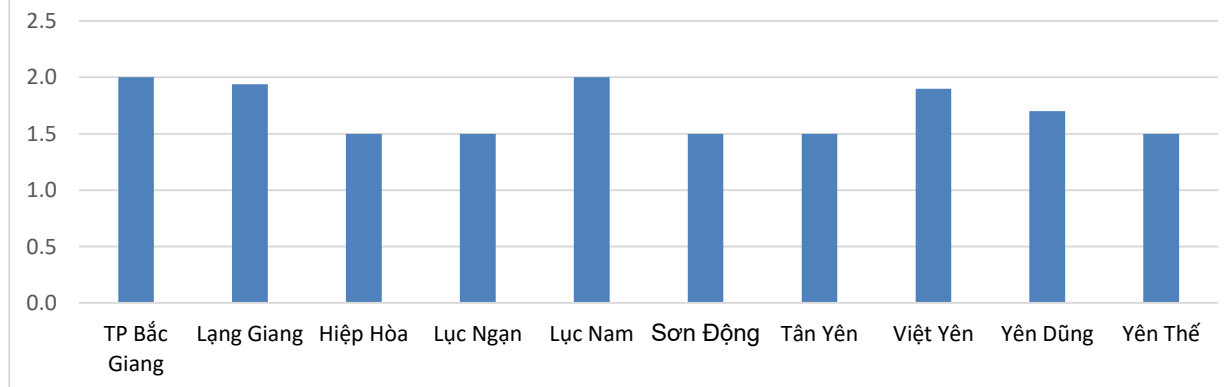
-Đối với các sở, ngành: Có 16/17 sở, ngành đạt điểm tốt đa (2 điểm) đối với chỉ số này. Sở Kế hoạch Đầu tư là sở có số điểm thấp nhất đối với chỉ số này là 1,8 điểm. Điều này cho thấy các sở, ngành đã phối hợp tốt trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Bình quân chỉ số này của các sở, ngành đạt **2,0 điểm** (Chi tiết tại Biểu 6.1.).

Biểu 6.1. Chỉ số 4- Về số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính của Sở, ngành năm 2020



- Đối với các huyện, thành phố: Có 02/10 huyện thành đạt điểm tối đa đối với chỉ số này (2 điểm) là thành phố Bắc Giang và huyện Lục Nam. 05/10 huyện có số điểm điểm thấp (1,5 điểm). Bình quân chỉ số này của các huyện, thành phố đạt **1,7 điểm**. Cho thấy năm 2020, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện, thành phố phối hợp chưa tốt trong việc giải quyết thủ tục hành chính. Để tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nhiều cơ quan khi giải quyết thủ tục hành chính. Nhất là trong lĩnh vực Tài nguyên và Môi trường.

Biểu 6.2. Chỉ số 4- Về số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính của các huyện, thành phố năm 2020



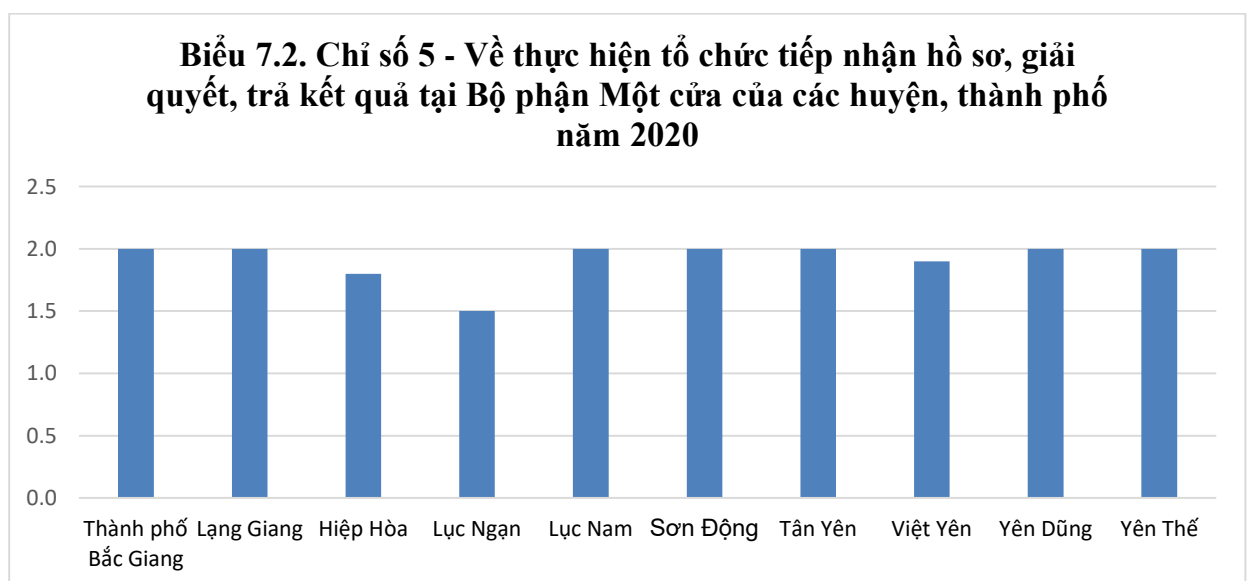
Bình quân toàn tỉnh đối với Chỉ số 4- Về số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính là 1,9 điểm.

2.5. Chỉ số 5 - Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa

Chỉ số này đánh giá chất lượng tiếp nhận hồ sơ và khả năng đáp ứng giải quyết thủ tục hành chính ngay cho tổ chức, công dân theo phương châm là «4 tại chỗ» tiếp nhận, xử lý, thẩm định và trả kết quả đều thực hiện tại Bộ phận Một cửa.

Năm 2020, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1418/QĐ-UBND ngày 15/7/2020 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công gồm 67 TTHC. Theo đó, điểm bình quân chỉ số này trên địa bàn tỉnh là **1,5 điểm**.

Có 02/17 Sở ngành đạt điểm tối đa chỉ số này (2 điểm) là Sở Kế hoạch Đầu tư và Sở Công Thương; các sở, ngành còn lại đều được 1,0 điểm chỉ số này. 7/10 huyện, thành phố đều đạt 2,0 điểm ở chỉ số này, huyện đạt điểm thấp nhất chỉ số này là huyện Lục Ngạn (1,5 điểm). Cho thấy việc tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt kết quả tại Bộ phận Một cửa chưa bảo đảm chỉ tiêu đề ra (20% đối với cấp tỉnh, 50% đối với cấp huyện và 100% đối với cấp xã). Tuy nhiên, hiện nay 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 đều được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (Chi tiết tại Biểu 7.1, 7.2).

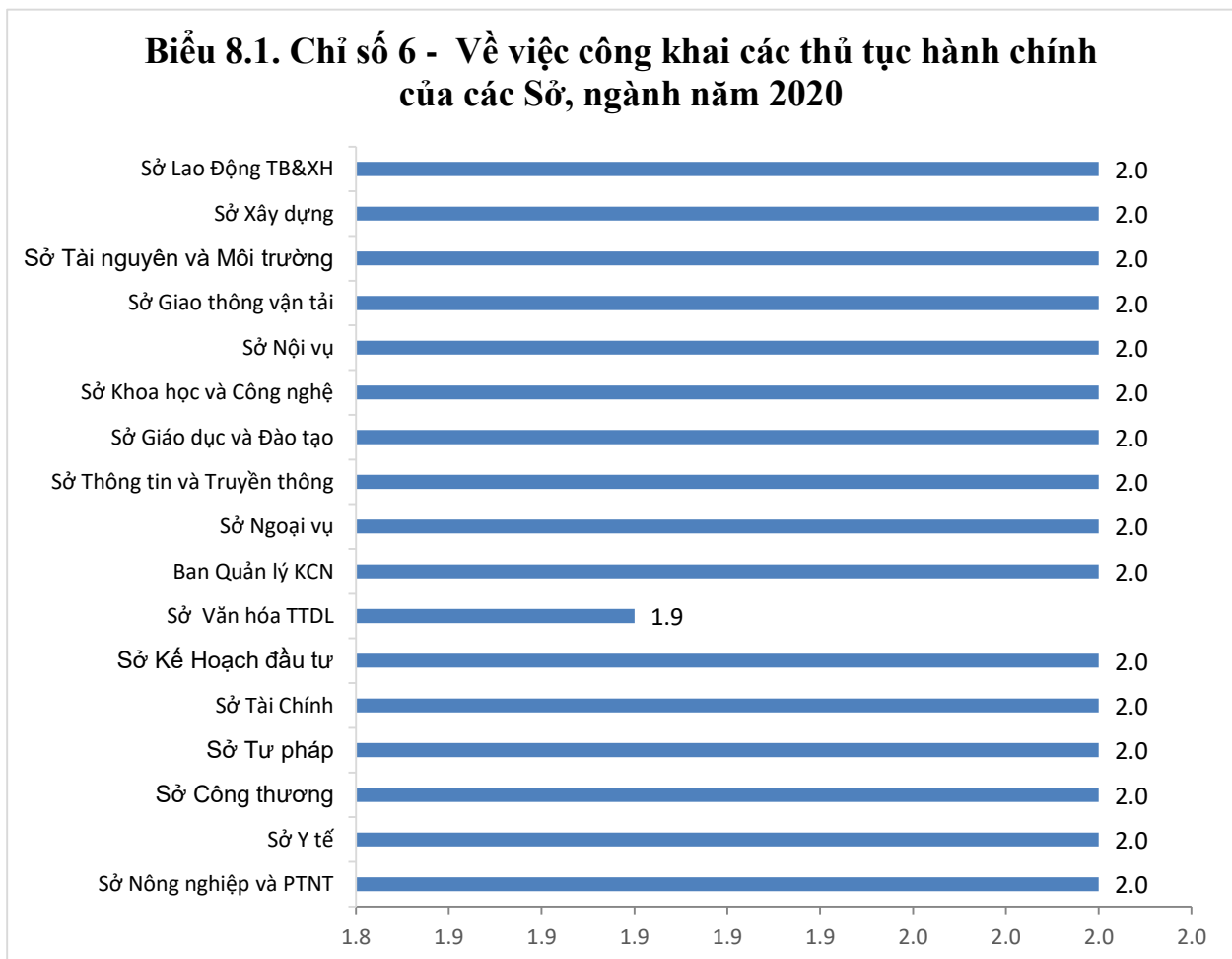


Bình quân toàn tỉnh đối với Chỉ số 5- Về thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa là 1,5 điểm.

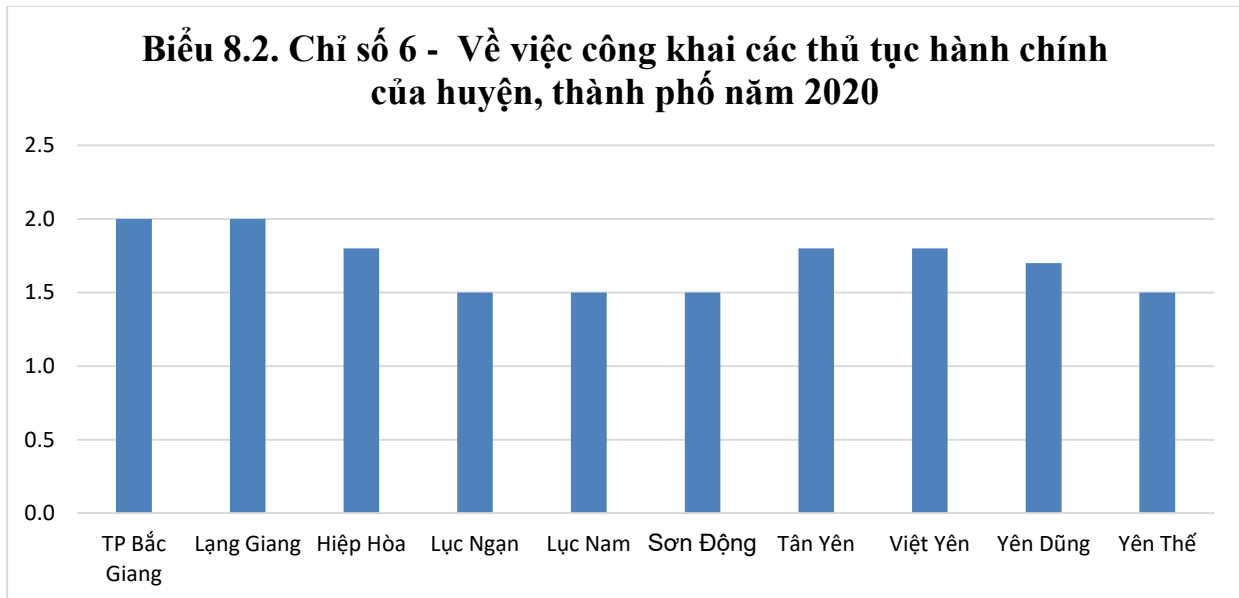
2.6. Chỉ số 6 - Công khai các thủ tục hành chính

Chỉ số này đánh giá việc công khai các thủ tục hành chính bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng cả hình thức niêm yết và điện tử. Năm 2020, bình quân toàn tỉnh đạt **1,9 điểm**, cho thấy việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa đã được cơ quan, đơn vị, địa phương quan tâm triển khai tổ chức thực hiện tốt.

- Đối với các sở, ngành: Có 14/17 Sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm) đối với chỉ số này, Sở Văn hóa, TT&DL là sở đạt điểm thấp nhất là 1,9 điểm. Bình quân điểm của các sở, ngành đối với chỉ số này là **2 điểm**. Qua đó, cho thấy các sở ngành đã thực hiện tốt việc niêm yết công khai thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (Chi tiết tại Biểu 8.1).



- Đối với các huyện, thành phố: Chỉ có thành phố Bắc Giang và huyện Lạng Giang đạt điểm tối đa đối với chỉ số này (2 điểm), các huyện Lục Ngạn, Lục Nam, Sơn Động, Yên Thế là 04 huyện có số điểm thấp nhất cùng đạt 1,5 điểm. Bình quân chỉ số này của các huyện, thành phố đạt **1,7 điểm**. Cho thấy năm 2020, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn huyện, thành phố thực hiện chưa thực sự tốt trong việc công khai thủ tục hành chính (Chi tiết tại Biểu 8.2).



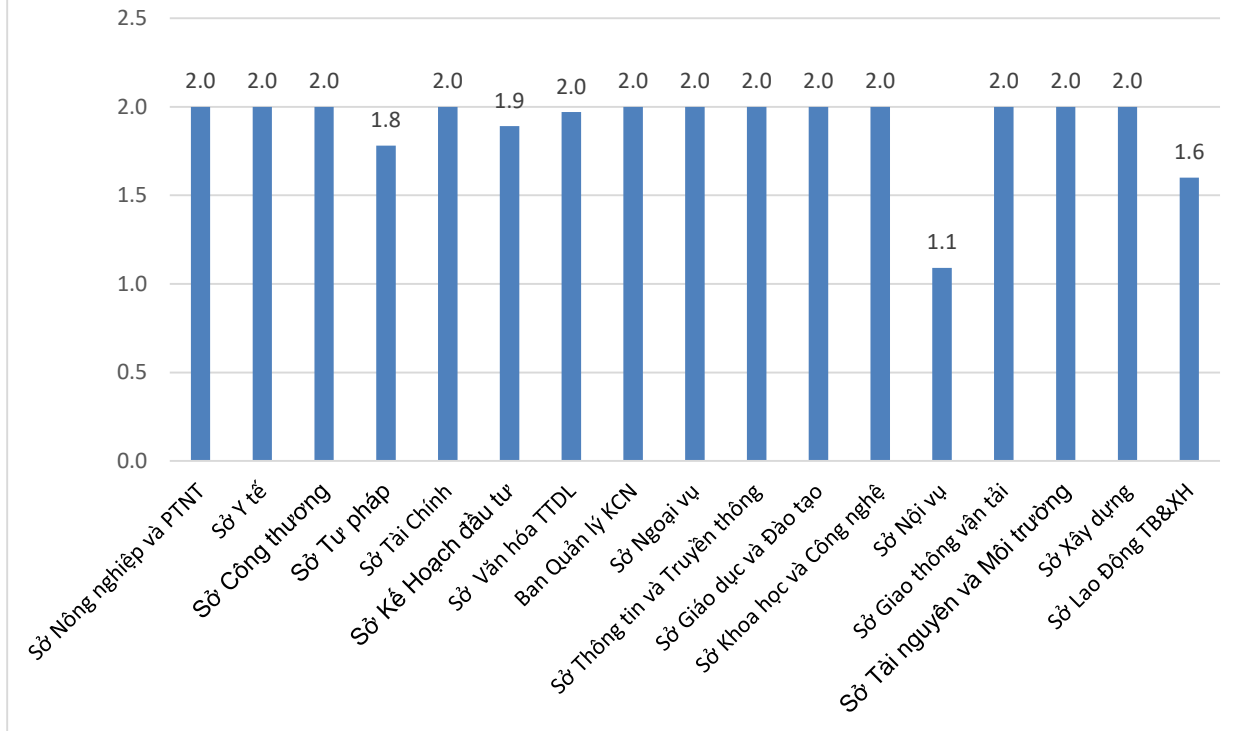
Bình quân toàn tỉnh đối với Chỉ số 6- Công khai các thủ tục hành chính là 1,9 điểm.

2.7. 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.

Chỉ số này đánh giá về 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. Năm 2020, Chỉ số này trên địa bàn tỉnh là **2,0 điểm**. Cho thấy, cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh cũng đã tích cực và có thái độ đúng mực trong hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính; không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà.

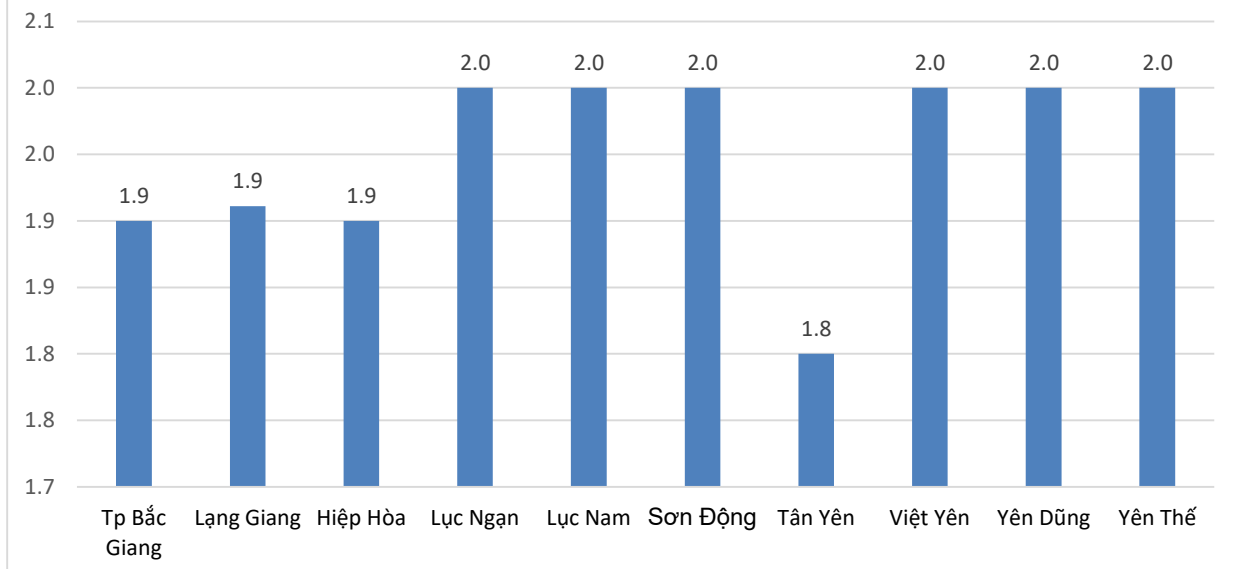
- *Đối với các sở, ngành:* Có 13/17 sở, ngành đạt số điểm tối đa (**2 điểm**) đối với chỉ số này. Tuy nhiên, còn một số đơn vị có số điểm đạt mức rất thấp như Sở Nội vụ (**1,1 điểm**). Bình quân chỉ số này của các sở, ngành là **1,9 điểm** (*Chi tiết tại Biểu 9.2*).

Biểu 9.2. Chỉ số 7 - Về 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 của các Sở, ngành năm 2020



- Đối với các huyện, thành phố: Có 06/10 huyện đạt điểm tối đa (**2 điểm**), huyện Tân Yên đạt điểm thấp nhất đối với chỉ số này (**1,8 điểm**). Cho thấy thái độ của cán bộ, công chức, viên chức tại các huyện, thành phố khi hướng dẫn hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính tương đối tốt (Chi tiết tại Biểu 9.2).

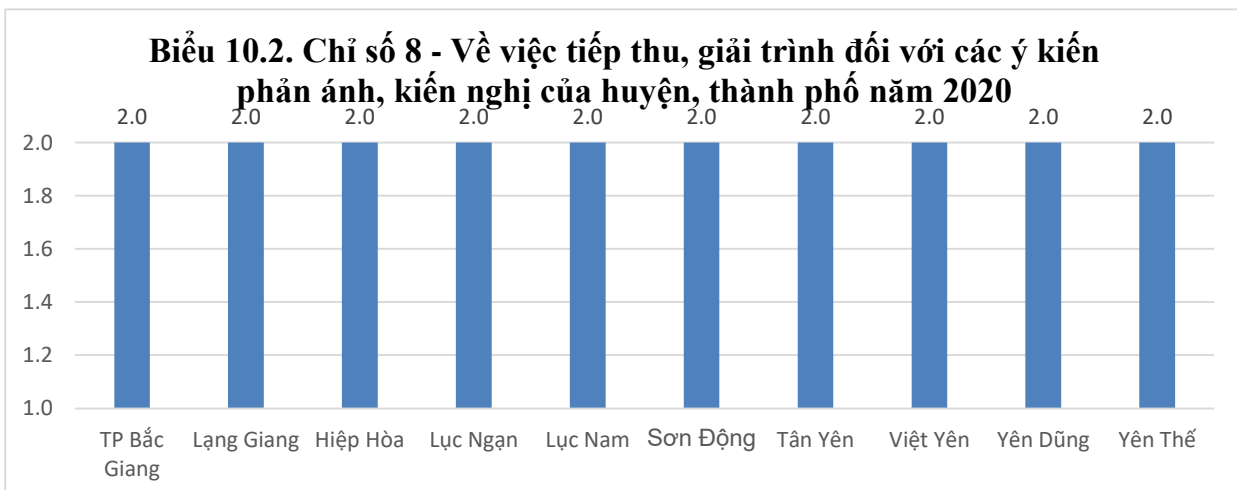
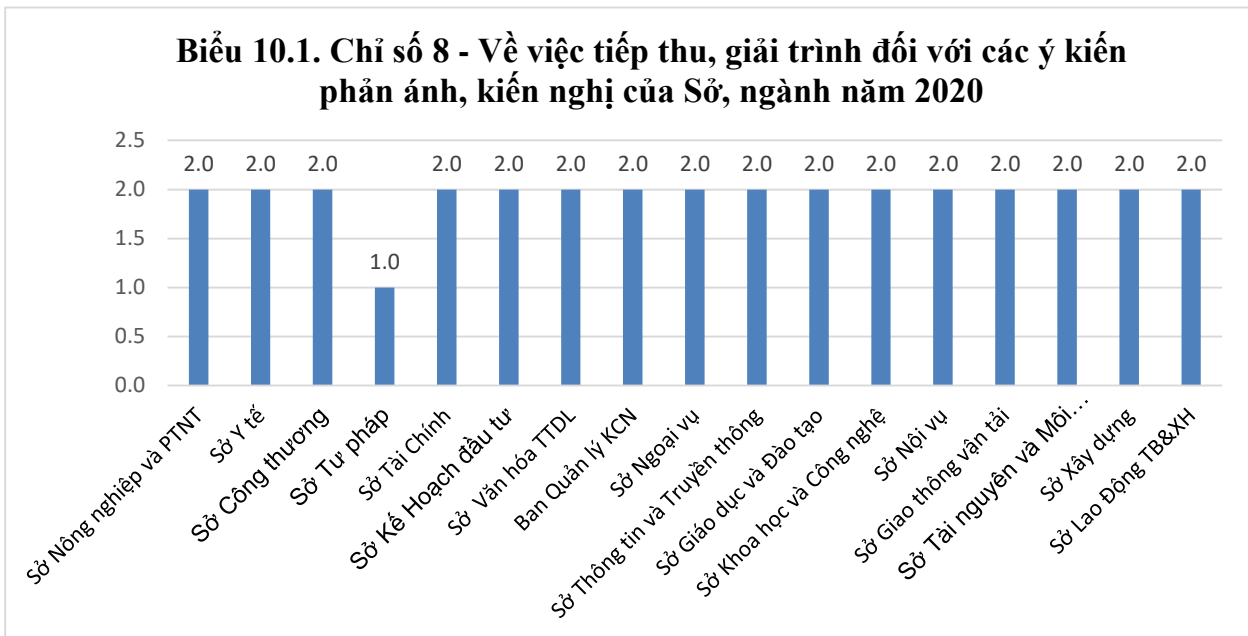
Biểu 9.2. Chỉ số 7 - Về thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của huyện, thành phố năm 2020



Bình quân toàn tỉnh đối với 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 là 2,0 điểm.

2.8. Chỉ số 8 -Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân

Chỉ số này đánh giá việc thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính. Năm 2020, các sở, ngành và huyện, thành phố đã thực hiện tốt việc thực hiện các quy định của pháp luật về phản ánh, kiến nghị như việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Do vậy, điểm bình quân đối với chỉ số này năm 2020 đạt **2 điểm**. Riêng có Sở Tư pháp đạt điểm thấp nhất đối với chỉ số này là **1,0 điểm** (Chi tiết tại Biểu 10.1 và Biểu 10.2)

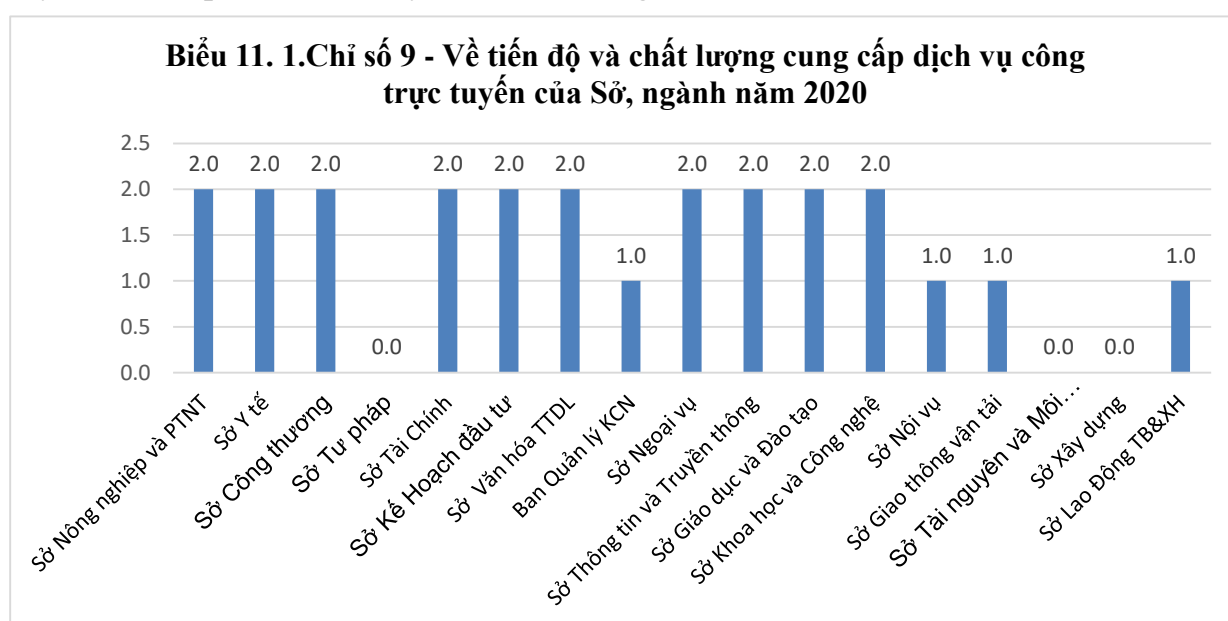


Bình quân toàn tỉnh đối với Chỉ số 8- Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân là 2,0 điểm.

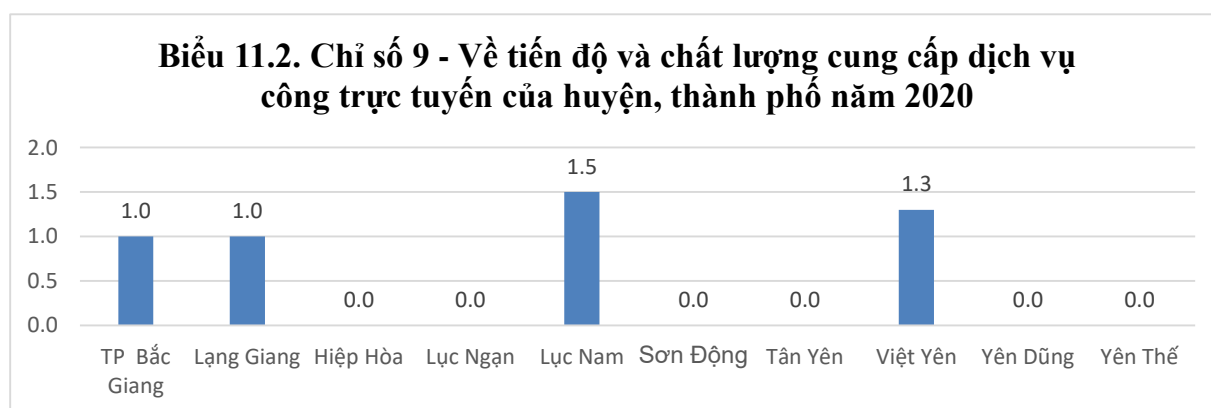
2.9. Chỉ số 9 -Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Chỉ số này đánh giá về tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền. Trong năm 2020, điểm bình quân toàn tỉnh đối với Chỉ số này là **1,0 điểm**. Đây là chỉ số có số điểm thấp nhất so với các chỉ số còn lại, phản ánh đúng kết quả triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong năm 2020 nhất là đối với các huyện, thành phố.

- Đối với các sở, ngành: Có 10/17 sở, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm); 06/17 sở, ngành có hồ sơ thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến nhưng không bảo đảm tỷ lệ và Sở Xây dựng không có hồ sơ nào được thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến. Bình quân chỉ số này của các Sở, ngành là **1,4 điểm** (Chi tiết tại Biểu 11).



- Đối với các huyện, thành phố: Có 04/10 huyện, thành phố được điểm đối với chỉ số này là huyện Lục Nam (1,5 điểm), huyện Việt Yên (1,3 điểm), thành phố Bắc Giang (1,0 điểm), huyện Lạng Giang (1,0 điểm). Còn 06/10 huyện còn lại không có hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến.



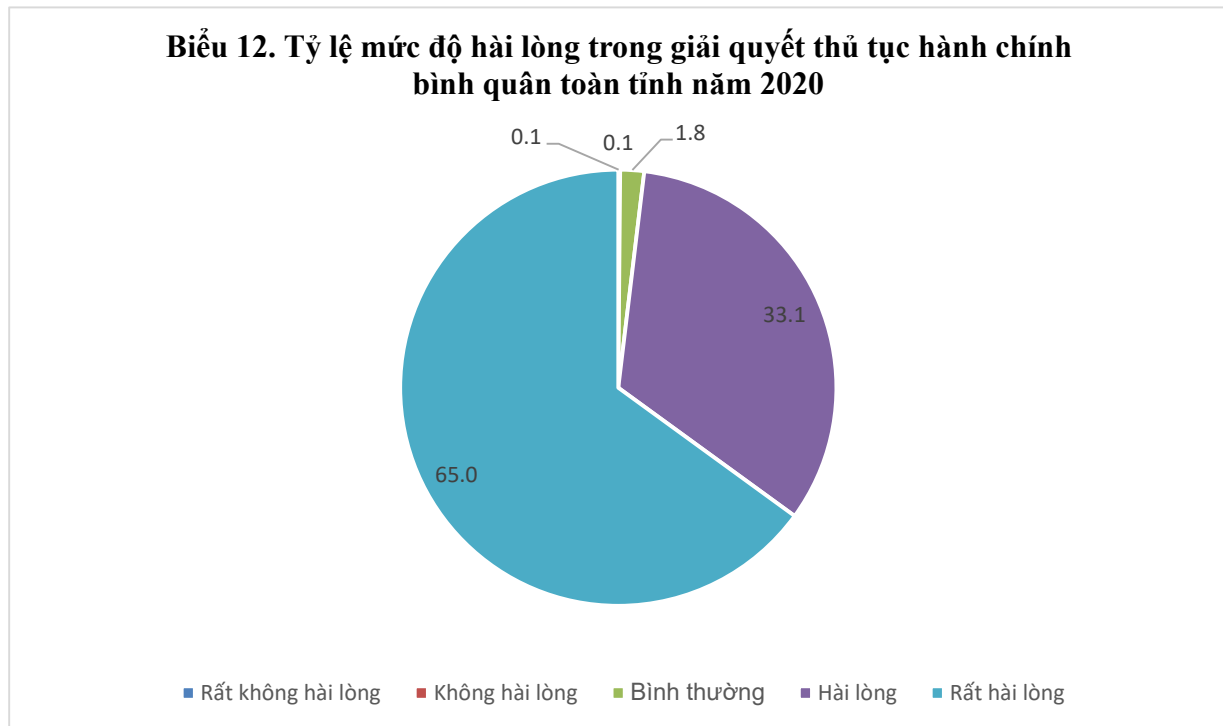
Bình quân toàn tỉnh đối với Chỉ số 9-Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến là 1,0 điểm.

3. Về mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính

Ngoài đánh giá kết quả việc giải quyết thủ tục hành chính thông qua 09 chỉ số trên và để có thêm thông tin đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức. Năm 2020, thực hiện thêm việc đánh giá kết quả thông qua mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết qua các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Qua đánh giá, có **65%** cá nhân, tổ chức đánh giá rất hài lòng; **33,1%** đánh giá hài lòng; **1,8%** đánh giá ở mức độ bình thường; **0,1%** đánh giá không hài lòng và **0,1%** đánh giá rất không hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Tỉ lệ người dân hài lòng và rất hài lòng đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị là cao **98,1%**. Một số đơn vị mức rất hài lòng đạt tỷ lệ cao như: Sở Tài chính, Sở Xây dựng, Sở Nội vụ, huyện Lạng Giang, Lục Nam, Sơn Động.



Bảng chi tiết mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ngành năm 2020

TT	Các Sở, ngành	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1	Sở Nông nghiệp và PTNT	0,0	0,0	0,0	9,0	91,0
2	Sở Y tế	0,0	0,0	0,0	11,0	89,0
3	Sở Công thương	0,0	0,0	0,0	13,7	86,3
4	Sở Tư pháp	0,0	0,0	0,0	36,0	64,0

5	Sở Tài Chính	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
6	Sở Kế Hoạch đầu tư	0,0	0,0	1,3	49,5	49,2
7	Sở Văn hóa TTDL	0,0	0,0	0,0	31,0	69,0
8	Ban Quản lý KCN	0,0	0,0	0,0	35,0	65,0
9	Sở Ngoại vụ	0,0	0,0	0,0	7,0	93,0
10	Sở Thông tin và TT	0,0	0,0	0,0	13,0	87,0
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	0,0	0,0	0,0	3,7	96,3
12	Sở Khoa học và CN	0,0	0,0	0,0	99,2	0,8
13	Sở Nội vụ	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
14	Sở Giao thông vận tải	0,0	0,0	0,0	83,0	17,0
15	Sở Tài nguyên và MT	0,0	0,0	0,0	54,3	45,7
16	Sở Xây dựng	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
17	Sở Lao Động TB&XH	0,0	0,0	0,0	25,9	74,1

Bảng chỉ tiết mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của các huyện, thành phố

TT	UBND huyện, thành phố	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1	TP Bắc Giang	0,0	0,0	1,6	64,4	34,0
2	Lạng Giang	1,5	2,2	3,0	11,6	81,6
3	Hiệp Hòa	0,0	0,0	8,0	59,8	32,2
4	Lục Ngạn	0,0	0,0	10,1	63,9	26,0
5	Lục Nam	0,0	0,0	8,5	24,4	67,1
6	Sơn Động	0,0	0,0	5,2	28,4	66,4
7	Tân Yên	0,0	0,0	0,2	37,8	62,0
8	Việt Yên	0,0	0,0	0,0	54,4	45,6
9	Yên Dũng	0,0	0,0	7,6	28,4	64,0
10	Yên Thế	0,0	0,0	2,2	49,3	48,5

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những kết quả đạt được

Năm 2020, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thường xuyên quan tâm, chỉ đạo việc cải cách, giải quyết thủ tục hành chính nhằm góp phần trong hoàn thành các mục tiêu tăng trưởng kinh tế - xã hội được đề ra từ đầu năm. Chủ tịch UBND tỉnh đã có nhiều văn bản chỉ đạo các sở, ngành, địa phương nâng cao chất lượng giải quyết thủ

tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Nhất là việc thực hiện thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến.

Nhằm đánh giá kết quả việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2020, Chủ tịch UBND tỉnh đã có công văn chỉ đạo các sở, ngành, địa phương triển khai thực hiện đồng bộ trên địa bàn tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh đã trực tiếp hướng dẫn các sở, ngành địa phương tổ chức thực hiện việc đánh giá tại cơ quan, đơn vị, địa phương và là cơ quan chủ trì theo dõi, kiểm tra đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Nhìn chung, công tác tổ chức triển khai được thực hiện nghiêm túc, đúng trình tự và thời gian thực hiện.

Các sở, ngành, địa phương đã tích cực vào cuộc trong việc thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính. Thể hiện thông qua việc lấy phiếu đánh giá của cá nhân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan nhà nước được các sở, ngành, huyện, thành phố triển khai đồng bộ, nghiêm túc, khách quan, trung thực đáp ứng theo yêu cầu. Nhất là tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và một số huyện như huyện Lục Nam, Việt Yên, thành phố Bắc Giang.

Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính phản ánh tương đối sát tình hình triển khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương. Mức độ hài lòng và rất hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các cơ quan nhà nước trong giải quyết thủ tục hành chính đạt tỷ lệ cao 98,1%.

Phân tích giá trị trung bình toàn tỉnh của các chỉ số cho thấy, nhiều chỉ số đạt điểm cao như Chỉ số 3, Chỉ số 7, Chỉ số 8 đạt tối đa 2 điểm; các Chỉ số 3, Chỉ số 4 và Chỉ số 6 đều đạt 1,9 điểm cho thấy các nội dung, nhiệm vụ đã và đang thực hiện tốt như: Thực hiện việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân; Công chức Một cửa thực hiện tốt việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính và các cơ quan, đơn vị, địa phương đã quan tâm thực hiện tốt việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính.

Qua kết quả đánh giá sẽ giúp các Sở, ngành, huyện, thành phố: Phát hiện những tồn tại, hạn chế trong việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp các dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương; góp phần thay đổi được nhận thức, tác phong và lề lối làm việc; nâng cao ý thức, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ công chức, nhất là công chức Một cửa trong tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

2. Một số tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

- Một số cơ quan, đơn vị chưa quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện; chưa coi trọng công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính hoặc việc lấy phiếu đánh giá còn thấp như: Sở Ngoại vụ, Sở Tư pháp, Sở Nông nghiệp và PTNT, huyện Lạng Giang, huyện Yên Dũng.

- Phần mềm Một cửa điện tử đã có chức năng đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính tuy nhiên chưa sử dụng được nên gây khó khăn cho công tác đánh giá, tổng hợp kết quả và theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính.

- Một số tổ chức, cá nhân không phối hợp thực hiện đánh giá, còn tâm lý e ngại khi đánh giá cơ quan nhà nước; hình thức lấy ý kiến đánh giá chưa phong phú, chưa thu hút người dân tham gia.

- Một số chỉ số đạt điểm thấp Chỉ số 9 đạt 1,0 điểm, Chỉ số 5 đạt 1,5 điểm cho thấy một số số nội dung, nhiệm vụ triển khai thực hiện chưa tốt, chưa hiệu quả như: Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 số lượng hồ sơ còn thấp nhất là huyện, thành phố; việc tổ chức thực hiện toàn bộ quy trình từ tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình phê duyệt, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã gặp nhiều khó khăn.

- Mặc dù đa phần cá nhân, tổ chức đánh giá cao về mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; tuy nhiên, vẫn còn một số đánh giá rất không hài lòng hoặc không hài lòng (chiếm tỷ lệ 0,2%).

- Việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính cũng gây khó khăn cho cơ quan, đơn vị khi thực hiện đánh giá nhất là các đơn vị có số lượng hồ sơ nhiều như Sở Giao thông vận tải, Sở Y tế, Sở Tư pháp,...

- Nhiều hồ sơ được thực hiện thông qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4. Tuy nhiên, cá nhân, tổ chức từ chối thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Đối với Văn phòng Chính phủ

Đề nghị Văn phòng Chính phủ tổ chức tập huấn về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và hướng dẫn xây dựng chức năng đánh giá trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Đối với các Sở, ngành, UBND huyện, thành phố:

- Trên cơ sở kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, nghiên cứu, xác định nguyên nhân, triển khai đồng bộ các giải pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và nâng cao ý thức, trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức.

- Tích cực phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm đánh giá phản ánh đúng thực trạng và đáp ứng mục đích, yêu cầu của việc đánh giá.

Trên đây là tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Bắc Giang năm 2020, Chủ tịch UBND tỉnh trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:

- Lưu: VT, KSTT.

Bản điện tử:

- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- TT.Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- CT, Các PCT UBND tỉnh;
- Các Sở, cơ quan thuộc UBND tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;
- VP UBND tỉnh:LĐVP, các phòng, đơn vị.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Mai Sơn



Tỉnh Bắc Giang

PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH



Cơ quan/đơn vị:

(số phiếu)

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		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
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 nhũng 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 nhũng 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 nhũng 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			<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng <input type="checkbox"/> Không hài lòng <input type="checkbox"/> Bình thường <input type="checkbox"/> Hài lòng <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 !

CÁC CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

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 với các mức điểm cụ thể như sau:

- a) Điểm 2 khi tổ chức mô hình Bộ phận Một cửa của bộ, cơ quan ngang bộ, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Tổng cục hoặc tương đương, Cục tiếp nhận, xem xét, thẩm định hồ sơ, phê duyệt hoặc trình phê duyệt, trả 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 Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ban hành; Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp 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 6172018/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 những nhiều, 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 những nhiều, 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 những nhiều, 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.

**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ THÀNH PHẦN ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
CỦA CÁC SỞ, NGÀNH VÀ HUYỆN, THÀNH PHỐ NĂM 2020**

(Số liệu đánh giá từ 01/6/2020 đến 01/11/2020)

TT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng điểm	Điểm chỉ số thành phần									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
I	Các Sở, ngành	16,1	1,8	2,0	2,0	2,0	2,0	1,1	2,0	1,9	1,9	1,4
1	Sở Nông nghiệp và PTNT	16,9	1,9	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0
2	Sở Y tế	17,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0
3	Sở Công thương	18,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
4	Sở Tư pháp	13,2	1,6	2,0	1,9	2,0	2,0	1,0	2,0	1,8	1,0	0,0
5	Sở Tài Chính	17,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0
6	Sở Kế Hoạch đầu tư	17,0	1,6	2,0	1,7	1,8	2,0	2,0	2,0	1,9	2,0	2,0
7	Sở Văn hóa TTDL	16,6	1,8	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,9	2,0	2,0	2,0
8	Ban Quản lý KCN	16,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0
9	Sở Ngoại vụ	17,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0
10	Sở Thông tin và Truyền thông	17,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0
11	Sở Giáo dục và Đào tạo	17,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0
12	Sở Khoa học và Công nghệ	17,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0
13	Sở Nội vụ	14,2	1,1	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	1,1	2,0	1,0
14	Sở Giao thông vận tải	15,2	1,2	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	14,4	1,5	2,0	1,9	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	0,0
16	Sở Xây dựng	15,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	0,0
17	Sở Lao Động TB&XH	15,2	1,6	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	1,6	2,0	1,0
II	UBND huyện, thành phố	15,2	1,7	2,0	1,8	1,7	1,7	1,9	1,7	2,0	2,0	0,5
1	Thành phố Bắc Giang	16,7	1,8	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,9	2,0	1,0
2	Lạng Giang	16,6	1,8	2,0	1,9	1,9	1,9	2,0	2,0	1,9	2,0	1,0
3	Hiệp Hòa	14,3	1,7	2,0	1,6	1,5	1,5	1,8	1,8	1,9	2,0	0,0

4	Lục Ngạn	14,0	1,5	2,0	2,0	1,5	1,5	1,5	2,0	2,0	0,0
5	Lục Nam	17,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,5	2,0	2,0	1,5
6	Sơn Động	14,5	1,5	2,0	2,0	1,5	2,0	1,5	2,0	2,0	0,0
7	Tân Yên	14,0	1,4	2,0	1,5	1,5	2,0	1,8	1,8	2,0	0,0
8	Việt Yên	16,6	1,8	2,0	1,9	1,9	1,9	1,8	2,0	2,0	1,3
9	Yên Dũng	14,5	1,6	2,0	1,5	1,7	2,0	1,7	2,0	2,0	0,0
10	Yên Thế	14,0	1,5	2,0	1,5	1,5	2,0	1,5	2,0	2,0	0,0
III	Tổng cộng	31,3	3,5	4,0	3,8	3,7	3,0	3,7	3,9	3,9	1,9
IV	Điểm bình quân chỉ số	16,0	1,8	2,0	1,9	1,9	1,5	1,9	2,0	2,0	1,0

