**Phụ lục IV**

**BỘ TIÊU CHÍ XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH CÁC CƠ QUAN TRUNG ƯƠNG**

**ĐÓNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ TĨNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 33/2018/QĐ-UBND ngày 12 tháng 9 năm 2018 của UBND tỉnh Hà Tĩnh)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần** | **THANG ĐIỂM** | **Ghi chú** |
| **Điểm tối đa** | **Điểm tự đánh giá** | **Điểm ĐT****XHH** | **Điểm HĐTĐ đánh giá** | **Điểm đạt được** |
| **1** | **CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC** | **11.0** |  |  |  |  |  |
| **1.1** | **Kế hoạch Cải cách hành chính năm** | **2.0** |  |  |  |  |   |
|  | *Ban hành kế hoạch đảm bảo thời gian, chất lượng theo hướng dẫn của tỉnh: 2.0* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Ban hành nhưng có một số nội dung trong kế hoạch chất lượng chưa cao: 1.0* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Ban hành không đảm bảo chất lượng, thời gian hoặc không ban hành kế hoạch: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **1.2** | **Báo cáo định kỳ hàng quý, năm về CCHC (02 báo cáo quý, báo cáo 6 tháng, báo cáo năm)** | **1.0** |  |  |  |   |   |
|   | *Đầy đủ và đúng quy định (thời gian và nội dung): 1.0* |   |   |   |  |  |   |
|   | *Không đầy đủ số lượng báo cáo hoặc không đảm bảo đúng quy định (thời gian và nội dung): 0* |   |   |   |   |   |   |
| **1.3** | **Kiểm tra công tác CCHC**  | **3.0** |  |  |   |   |   |
| 1.3.1 | Kế hoạch kiểm tra CCHC | 0.5 |  |  |   |   |   |
|  | *Ban hành kế hoạch đảm bảo thời gian, chất lượng theo quy định: 0.5* |   |  |  |   |   |   |
|  | *Ban hành kế hoạch đúng quy định nhưng chất lượng hạn chế: 0.25* |   |  |  |   |   |   |
|  | *Không ban hành kế hoạch hoặc ban hành kế hoạch chậm và chất lượng hạn chế: 0* |   |  |  |   |   |   |
| 1.3.2 | Tỷ lệ đơn vị trực thuộc được kiểm tra trong năm | 1.0 |  |  |   |   |   |
|  | *Từ 50% - 100% đơn vị trực thuộc được kiểm tra thì điểm đánh giá được tính theo công thức:*(Tỷ lệ % số đơn vị được kiểm tra) x 1.0100% |   |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 50% đơn vị trực thuộc được kiểm tra trong năm: 0* |   |   |   |   |   |   |
| 1.3.3 | Kết quả kiểm tra | 0.5 |   |   |   |   |   |
|  | *Có đầy đủ hồ sơ kiểm tra (biên bản và báo cáo kết quả kiểm tra): 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Không có đầy đủ hồ sơ kiểm tra (biên bản và báo cáo kết quả kiểm tra): 0* |   |   |   |   |   |   |
| 1.3.4 | Xử lý các vấn đề sau kiểm tra | 1.0 |  |  |   |   |   |
|  | *Có văn bản chỉ đạo việc khắc phục tồn tại, hạn chế (nêu rõ thời hạn khắc phục và gửi báo cáo về đơn vị cấp trên): 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Có báo cáo kết quả khắc phục: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
| **1.4** | **Kết quả khắc phục tồn tại hạn chế sau kiểm tra do cấp trên chỉ ra** | **1.0** |   |   |   |   |   |
|  | *Kết quả khắc phục đầy đủ, đảm bảo: 1.0* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Kết quả khắc phục không đầy đủ: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Không khắc phục: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **1.5** | **Thực hiện các hình thức tuyên truyền CCHC** | **1.0** |  |  |  |  |   |
|  | *Tuyên truyền nội dung CCHC thông qua các cuộc họp giao ban, hội nghị sơ kết, tổng kết, hội nghị (tổ chức hội nghị riêng về CCHC hoặc lồng ghép nội dung CCHC trong các cuộc hội nghị tổng kết, sơ kết các lĩnh vực khác) và trên Trang thông tin điện tử của đơn vị: 0.5* |   |   |   |   |   | Đề nghị cung cấp link bài viết, link thông tin và bài viết trên báo giấy (nếu có) |
|  | *Phối hợp với các cơ quan thông tin đại chúng tuyên truyền các nội dung CCHC của đơn vị: 0.5* |   |   |   |   |   |
| **1.6** | **Sáng kiến/giải pháp mới trong cải cách hành chính** | **1.0** |  |  |   |   |   |
|  | *Có sáng kiến (giải pháp mới) cấp tỉnh, ngành (năm trước liền kề): 1.0* |   |   |   |   |   | Sáng kiến được cấp có thẩm quyền công nhận |
|  | *Có sáng kiến (giải pháp mới) cấp cơ sở: 0.5* |   |   |   |   |   |
|  | *Không có sáng kiến (giải pháp mới): 0*  |   |   |   |   |   |
| **1.7** | **Những giải pháp chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo đơn vị trong thực hiện CCHC** | **2.0** |  |  |   |   |   |
| 1.7.1 | Ban hành văn bản chỉ đạo triển khai thực hiện các nhiệm vụ CCHC tại đơn vị | 1.5 |  |  |   |   |   |
|  | *Kịp thời và chất lượng: 1.5* |   |   |   |   |   | Yêu cầu đơn vị thống kê đầy đủ số lượng, danh mục văn bản ban hành |
|  | *Kịp thời nhưng một số nội dung không đạt chất lượng: 1.0* |   |   |   |   |   |
|  | *Không kịp thời và không chất lượng: 0* |   |   |   |   |   |
| 1.7.2 | Gắn kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC tại đơn vị với quy chế Thi đua - khen thưởng, của đơn vị | 0.5 |   |   |   |   | Được quy định tại quy chế thi đua - khen thưởng của đơn vị |
| **2** | **CẢI CÁCH THỂ CHẾ** | **6.0** |  |  |  |   |  |
| **2.1** | **Tham mưu UBND tỉnh xây dựng và ban hành văn bản QPPL** *(nếu đơn vị không được giao xây dựng, ban hành văn bản QPPL thì được tính điểm tối đa của tiêu chí)* | **1.5** |  |  |  |   |   |
| 2.1.1 | Mức độ hoàn thành nhiệm vụ tham mưu cho UBND tỉnh ban hành văn bản QPPL theo quy định bao gồm cả nhiệm vụ do UBND tỉnh giao | 0.5 |   |   |   |   |  |
|  | *Hoàn thành từ 90% - 100% nhiệm vụ tham mưu cho HĐND tỉnh, UBND tỉnh ban hành văn bản QPPL thì điểm đánh giá được tính theo công thức:*(Tỷ lệ % hoàn thành) x 0.5100% |   |  |  |  |   |  |
|  | *Hoàn thành dưới 90% nhiệm vụ: 0* |   |  |  |  |   |  |
| 2.1.2 | Chất lượng của văn bản QPPL do cơ quan tham mưu ban hành | 0.5 |   |   |   |   |  |
|  | *Đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp: 0.5* |   |   |   |   |   |  |
|  | *Không đảm bảo tính hợp hiến hoặc tính hợp pháp: 0* |   |   |   |   |   |  |
| 2.1.3 | Thực hiện quy trình xây dựng và ban hành VBQPPL | 0.5 |   |   |   |   |  |
|  | *100% văn bản được giao tham mưu xây dựng đúng quy trình: 0.5* |   |   |   |   |   |  |
|  | *Dưới 100% văn bản được giao tham mưu xây dựng không đúng quy trình: 0* |   |   |   |   |   |  |
| **2.2** | **Công tác góp ý các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật do Trung ương, tỉnh ban hành** | **0.5** |   |   |   |   |   |
|  | *Thực hiện kịp thời, đầy đủ, có chất lượng: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Thực hiện không kịp thời, đầy đủ, có chất lượng: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **2.3** | **Công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL theo quy định** | **1.5** |  |  |  |  |   |
| 2.3.1 | Tổ chức thực hiện rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL theo quy định | 1.0 |   |   |   |   |   |
|  | *Tổ chức thực hiện đầy đủ, kịp thời: 1.0* |  |  |  |   |   |   |
|  | *Tổ chức thực hiện không đầy đủ hoặc không kịp thời: 0.5* |  |  |  |   |   |   |
|  | *Tổ chức thực hiện không đầy đủ và không kịp thời: 0* |  |  |  |   |   |   |
| 2.3.2 | Xử lý kết quả rà soát *(trường hợp thông qua rà soát không phát hiện vấn đề thì được điểm tối đa của tiêu chí)* | 0.5 |   |   |   |   |   |
|  | *Thông qua rà soát phát hiện, kiến nghị xử lý kịp thời văn bản trái thẩm quyền, nội dung, văn bản hết hiệu lực hoặc không còn phù hợp với tình hình hình thực tiễn: 0.5* |  |   |   |   |   |   |
|  | *Phát hiện nhưng không kiến nghị xử lý kịp thời văn bản trái thẩm quyền, nội dung văn bản hết hiệu lực hoặc không còn phù hợp với tình hình hình thực tiễn: 0* |  |   |   |   |   |   |
| **2.4** | **Tổ chức thực hiện tại đơn vị các văn bản QPPL của Trung ương và văn bản QPPL do đơn vị tham mưu UBND tỉnh, HĐND tỉnh ban hành tại đơn vị** | **0.5** |   |   |   |   |   |
|   |  *Kịp thời, đầy đủ, đúng quy định: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Không đạt một trong các yêu cầu trên: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **2.5** | **Theo dõi thi hành pháp luật (TDTHPL)** | **1.0** |  |  |   |   |   |
| 2.5.1 | Kế hoạch Theo dõi thi hành pháp luật | 0.5 |   |   |   |   |   |
|   | *Ban hành đúng quy định (thời gian và nội dung): 0.5*  |   |   |   |   |   |   |
|   | *Ban hành không đúng quy định (thời gian và nội dung): 0* |   |   |   |   |   |   |
| 2.5.2 | Xử lý thông tin về tình hình theo dõi thi hành pháp luật (trường hợp không có phản ảnh thì được điểm tối đa) | 0.25 |   |   |   |   |   |
|  | *Xử lý thông tin đầy đủ, kịp thời: 0.25* |  |  |  |   |   |   |
|  | *Xử lý thông tin không đầy đủ hoặc không kịp thời: 0*  |  |  |  |   |   |   |
| 2.5.3 | Xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật. | 0.25 |   |   |   |   |   |
|  | *Ban hành đầy đủ, kịp thời các văn bản xử lý/kiến nghị xử lý kết quả TDTHPL: 0.25* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Ban hành không đầy đủ hoặc không kịp thời các văn bản xử lý/kiến nghị xử lý kết quả TDTHPL: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **2.6** | **Thực hiện chế độ báo cáo lĩnh vực Cải cách thể chế** | **1.0** |   |   |   |   |   |
| 2.6.1 | Báo cáo năm về kiểm tra, rà soát VBQPPL | 0.5 |   |   |   |   |   |
|  | *Đúng quy định (thời gian và nội dung): 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Không đúng quy định (thời gian hoặc nội dung): 0* |   |   |   |   |   |   |
| 2.6.2 | Báo cáo năm về tình hình theo dõi thi hành pháp luật | 0.5 |   |   |   |   |   |
|   | *Đúng quy định (thời gian và nội dung): 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Không đúng quy định (thời gian hoặc nội dung): 0* |   |   |   |   |   |   |
| **3** | **CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  | **10.0** |  |  |  |  |   |
| **3.1** | **Niêm yết, công khai các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết** | **2.0** |  |  |  |  |   |
| 3.1.1 | Niêm yết, công khai TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị tại Trung tâm Hành chính công tỉnh *(đối với các đơn vị có TTHC thực hiện tại Trung tâm Hành chính công tỉnh)* | 1.0 |   |   |  |  |   |
|  | *100% TTHC hoặc Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị được niêm yết, công khai đúng quy định: 1.0* |   |   |   |   |   |  |
|  | *Từ 95% - dưới 100% TTHC hoặc Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết, công khai đúng quy định: 0.5* |   |   |   |   |   |  |
|  | *Dưới 95% TTHC hoặc Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết, công khai đúng quy định: 0* |   |   |   |   |   |  |
| 3.1.2 | Cập nhật, công khai TTHC trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị | 1.0 |   |   |   |   |   |
|  | *100% TTHC hoặc Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị được niêm yết, công khai đúng quy định: 1.0* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 95% - dưới 100% TTHC hoặc Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết, công khai đúng quy định: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 95% TTHC hoặc Quyết định công bố TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được niêm yết, công khai đúng quy định: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **3.2** | **Thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC đúng quy định cơ chế một cửa, một cửa liên thông** | **2.0** |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 90% - 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết theo đúng quy định thì điểm đánh giá được tính theo công thức:*(Tỷ lệ % hồ sơ TTHC) x 2.0100% |   |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 90% hồ sơ hồ sơ TTHC được tiếp nhận và giải quyết theo đúng quy định: 0* |   |   |   |   |   |  |
| **3.3** | **Kết quả giải quyết TTHC** | **3.0** |  |  |   |   |   |
|  | *Từ 95% - 100% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn thì điểm đánh giá được tính theo công thức:* (Tỷ lệ % số hồ sơ đúng hạn) x 3.0100% |  |  |  |   |   |   |
|  | *Từ 90% - dưới 95% số hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn: 1.0* |  |  |  |   |   |   |
|  | *Dưới 90% hồ sơ TTHC trong năm được giải quyết đúng hạn: 0* |  |  |  |   |   |   |
| **3.4** | **Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC**  | **2.0** |  |  |   |   |   |
| 3.4.1 | Ban hành Kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm | 0.5 |  |  |   |   |   |
|   | *Ban hành Kế hoạch đúng quy định, chất lượng cao: 0.5* |   |  |  |   |   |   |
|   | *Ban hành Kế hoạch đúng quy định nhưng chất lượng hạn chế: 0.25* |   |  |  |   |   |   |
|   | *Ban hành Kế hoạch chậm và chất lượng kế hoạch hạn chế hoặc không ban hành Kế hoạch: 0* |   |  |  |   |   |   |
| 3.4.2 | Mức độ thực hiện kế hoạch rà soát, đánh giá TTHC năm *(nếu không ban hành kế hoạch 0 điểm)* | 1.0 |  |  |   |   |   |
|   | *Từ 70% - 100% kế hoạch thì điểm đánh giá được tính theo công thức:*(Tỷ lệ % hoàn thành) x 1.0100% |   |  |  |   |   |   |
|   | *Dưới 70% kế hoạch: 0* |   |  |  |   |   |   |
| 3.4.3 |  Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát, đánh giá TTHC (nếu có) | 0.5 |  |  |   |   |   |
|  | *Có báo cáo phương án đơn giản hóa TTHC gửi cơ quan có thẩm quyền kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ hoặc bãi bỏ các quy định hành chính theo đúng thời gian quy định: 0.5* |  |  |  |   |   |   |
|  | *Không có báo cáo: 0* |  |  |  |   |   |   |
| **3.5** | **Phản ánh kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính** | **1.0** |  |  |   |   |   |
| 3.5.1 | Niêm yết, công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN tại Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả; trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị | 0.5 |  |  |   |   |   |
|  | *Thực hiện niêm yết, công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN: 0.5* |  |  |  |   |   |   |
|  | *Không thực hiện niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN hoặc thực hiện niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận PAKN không đúng quy định: 0* |  |  |  |   |   |   |
| 3.5.2 | Xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, địa phương (nếu không có phản ánh, kiến nghị được điểm tối đa). | 0.5 |   |   |   |   |   |
|  | *100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0.5* |   |   |   |  |  |   |
|  | *Dưới 100% số PAKN được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 0* |  |  |  |   |   |   |
| **4** | **HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH** | **13.0** |   |   |   |   |   |
| **4.1** | **Việc ứng dụng phần mềm chỉ đạo, điều hành công việc tại các phòng ban, đơn vị trực thuộc** | **1.0** |   |   |   |   |   |
|   | *100% CBCCVC ứng dụng phần mềm tốt, có hiệu quả: 1.0* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Từ 90% - dưới 100% CBCCVC ứng dụng phần mềm tốt, có hiệu quả: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Dưới 90% CBCCVC ứng dụng phần mềm không tốt, không hiệu quả: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **4.2** | **Tỷ lệ trao đổi văn bản điện tử trong nội bộ cơ quan và với các cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh** | **1.0** |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 90% - 100% văn bản được tính theo công thức:*(Tỷ lệ % văn bản) x 1.0100% |   |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 90% văn bản: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **4.3** | **Chất lượng cổng TTĐT (chấm điểm theo quy định của UBND tỉnh)** | **1.0** |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 60% - 100% thì điểm đánh giá được tính theo công thức:*(Tỷ lệ % số hồ sơ) x 1.0100% |   |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 60%: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **4.4** | **Cung cấp dịch vụ công trực tuyến** | **2.0** |  |  |   |   |   |
| 4.4.1 | Tỷ lệ TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ trong năm | 1.0 |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 70% số TTHC trở lên cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ: 1.0* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 50% - dưới 70% số TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ: 0.25* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 50% số TTHC cung cấp trực tuyến mức độ 3, 4 có phát sinh hồ sơ: 0* |   |   |   |   |   |   |
| 4.4.2 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3 | 0.5 |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 30% số hồ sơ TTHC trở lên: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 15% - dưới 30% số hồ sơ TTHC thì điểm đánh giá được tính theo công thức:*(Tỷ lệ % số hồ sơ) x 0.530% |   |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 15% số TTHC: 0* |   |   |   |   |   |   |
| 4.4.3 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4 | 0.5 |   |   |   |   |   |
|   | *Từ 20% số hồ sơ trở lên xử lý TTHC mức độ 4: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Từ 10% - dưới 20% số hồ sơ xử lý trực tuyến mức độ 4 thì điểm đánh giá được tính theo công thức:*(Tỷ lệ % số hồ sơ) x 0.520% |   |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 10% số hồ sơ TTHC xử lý trực tuyến mức độ 4: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **4.5** | **Thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI)** | **1.0** |  |  |   |   |   |
| 4.5.1 | Tỷ lệ TTHC đã triển khai có phát sinh hồ sơ tiếp nhận/trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI | 0.25 |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 50% số TTHC trở lên có phát sinh hồ sơ: 0.25* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Dưới 50% số TTHC có phát sinh hồ sơ: 0* |   |   |   |   |   |   |
| 4.5.2 | Tỷ lệ số hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI | 0.25 |   |   |   |   |   |
|   | *Từ 10% hồ sơ TTHC trở lên: 0.25* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Dưới 10% số hồ sơ TTHC: 0* |   |   |   |   |   |   |
| 4.5.3 | Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI | 0.5 |  |  |   |   |   |
|   | *Từ 15% số hồ sơ TTHC trở lên: 0.5* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Từ 10% - dưới 15% số hồ sơ TTHC: 0.25* |   |   |   |   |   |   |
|   | *Dưới 10% số hồ sơ TTHC: 0* |   |   |   |   |   |   |
| **4.6** | **Báo cáo định kỳ quý, năm về kết quả ứng dụng Công nghệ thông tin (04 báo cáo)** | **1.0** |   |   |   |   |   |
|  | *Đầy đủ và đúng quy định (thời gian và nội dung): 1.0* |  |  |  |   |   |  |
|   | *Không đầy đủ và đúng quy định (thời gian và nội dung): 0* |   |   |   |   |   |  |
| **4.7** | **Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO (ISO 9001) theo quy định**  | **6.0** |  |  |   |   |   |
| 4.7.1 | Công tác chỉ đạo điều hành việc xây dựng, áp dụng, duy trì, cải tiến ISO 9001:2008 (2015) | 0.5 |   |   |  |  |   |
|  | *Có ban hành văn bản chỉ đạo, đầy đủ kịp thời (tại đơn vị và các đơn vị trực thuộc): 0.5* |  |   |   |  |  |   |
|  | *Có ban hành văn bản chỉ đạo nhưng chưa đầy đủ kịp thời: 0.25* |  |   |   |  |  |   |
|  | *Không có văn bản chỉ đạo điều hành: 0* |  |   |   |  |  |   |
| 4.7.2 | Tỷ lệ đơn vị trực thuộc xây dựng, áp dụng, công bố và duy trì hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng yêu cầu của TCVN ISO 9001 trong hoạt động | 1.0 |   |   |  |  |   |
|  | *100% đơn vị: 1.0* |  |   |   |  |  |   |
|  | *Từ 85% - dưới 100% đơn vị: 0.5* |  |   |   |  |  |   |
|  | *Dưới 85% đơn vị: 0* |  |   |   |  |  |   |
| 4.7.3 | Thực hiện việc ban hành, phân phối, kiểm soát, cập nhật tài liệu hệ thống quản lý chất lượng  | 0.5 |   |   |  |  |   |
|   | *Có thực hiện đầy đủ, kịp thời theo quy định: 0.5* |  |   |   |  |  |   |
|   | *Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ kịp thời: 0* |  |   |   |  |  |   |
| 4.7.4 | Niêm yết, công khai Quyết định công bố, Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng hàng năm tại trụ sở và trên cổng thông tin của đơn vị | 0.5 |   |   |  |  |   |
|   | *Có niêm yết và cập nhật theo quy định: 0.5* |  |   |   |  |  |   |
|   | *Không niêm yết và cập nhật theo quy định: 0* |  |   |   |  |  |   |
| 4.7.5 | Việc áp dụng và vận hành các quy trình trong giải quyết công việc và TTHC (thông qua bốc mẫu hồ sơ để đánh giá) | 1.5 |   |   |  |  |   |
|   | *Tuân thủ theo quy trình đã công bố: 1.5* |  |   |   |  |  |   |
|   | *Đáp ứng từ 90% - dưới 100% theo quy trình: 1.0* |  |   |   |  |  |   |
|   | *Đáp ứng từ 70% - dưới 90% theo quy trình: 0.5* |  |   |   |  |  |   |
|   | *Dưới 70% theo quy trình đã công bố: 0* |  |   |   |  |  |   |
| 4.7.6 | Việc sắp xếp và lưu trữ tài liệu hồ sơ theo quy định | 1.0 |   |   |   |   |   |
|  | *Đảm bảo trên 90% hồ sơ, tài liệu được lập danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu: 1.0* |  |   |   |   |   |   |
|  | *Đảm bảo từ 75% - <90% hồ sơ, tài liệu được lập danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu: 0.5* |  |   |   |   |   |   |
|  | *Từ 50% - <75% hồ sơ, tài liệu được lập danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu: 0.25* |  |   |   |   |   |   |
|  | *Dưới 50% hồ sơ, tài liệu được lập danh mục hồ sơ, danh mục tài liệu: 0* |  |   |   |   |   |   |
| 4.7.7 | Việc thực hiện đánh giá nội bộ định kỳ và khắc phục sau đánh giá | 0.5 |   |   |   |   |   |
|  | *Có thực hiện (cung cấp hồ sơ minh chứng): 0.5* |  |   |   |   |   |   |
|  | *Không thực hiện: 0* |  |   |   |   |   |   |
| 4.7.8 | Thực hiện đo lường sự thõa mãn của khách hàng hàng quý | 0.5 |   |   |   |   |   |
|  | *Có thực hiện (cung cấp hồ sơ minh chứng): 0.5* |  |   |   |   |   |   |
|  | *Không thực hiện: 0* |  |   |   |   |   |   |
| **5** | **ĐÁNH GIÁ VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC VÀ CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CBCCVC** | **20.0** |  |  |   |   | Điều tra xã hội học |
|   | **Tổng điểm** | **60.0** |  |  |  |   |   |

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**