|  |  |
| --- | --- |
| **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc**  |
| Số: 459/QĐ-UBND | *Điện Biên, ngày 24 tháng 3 năm 2023* |

**QUYẾT ĐỊNH**

Ban hành Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân,

doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công

theo thời gian thực trên môi trường điện tử tỉnh Điện Biên

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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;*

*Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ Chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 05/2022/QĐ-UBND ngày 10 tháng 02 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tỉnh Điện Biên, cụ thể như sau:

1. Các nhóm chỉ số thành phần:

a) Công khai, minh bạch

b) Tiến độ, kết quả giải quyết

c) Số hóa hồ sơ

d) Cung cấp dịch vụ trực tuyến

đ) Mức độ hài lòng

2. Các tiêu chí đánh giá của từng nhóm chỉ số thành phần tại khoản 1 Điều này được quy định chi tiết tại Phụ lục kèm theo Quyết định này.

3. Đối tượng, phương pháp và thời gian đánh giá

Đối tượng được đánh giá là các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

Việc đánh giá thực hiện hằng tháng; đánh giá dựa trên dữ liệu theo thời gian thực.

4. Xử lý kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá được công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị; theo dõi, giám sát, đánh giá của cá nhân, tổ chức và nâng cao chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động theo quy định tại khoản 2 Điều 32 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

**Điều 2.** Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương tự đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trên môi trường điện tử đảm bảo theo Quyết định này.

Hằng tháng, căn cứ số liệu từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương để đánh giá kết quả thực hiện Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh.

2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai đánh giá đối với Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thuộc địa bàn quản lý; định kỳ hằng tháng báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả đánh giá tại đơn vị, địa phương mình.

3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên và Cổng Dịch vụ công quốc gia đầy đủ, chính xác, thường xuyên, liên tục phục vụ đánh giá các nhóm chỉ số tại Quyết định này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1187/QĐ-UBND ngày 13/11/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành nội dung, phương thức chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

**Điều 4**. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

|  |  |
| --- | --- |
|  | CHỦ TỊCHLê Thành Đô |

**PHỤ LỤC**

**BỘ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG THEO THỜI GIAN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TỈNH ĐIỆN BIÊN**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 459 /QĐ-UBND ngày 24 tháng 3 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

**I. NGUỒN DỮ LIỆU PHÂN TÍCH**

1. Dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đánh giá sự hài lòng, phản ánh, kiến nghị,... trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Dữ liệu báo cáo kiểm soát TTHC trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.

3. Dữ liệu từ Trang/ Cổng Thông tin điện tử của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

**II. XỬ LÝ SỐ LIỆU**

**1. Nhóm chỉ số về công khai, minh bạch**

**a) Tỷ lệ TTHC (danh mục TTHC) tham mưu công bố đúng hạn**

Tỷ lệ TTHC (danh mục TTHC) tham mưu công bố đúng hạn = Số TTHC (danh mục TTHC) tham mưu công bố đúng hạn/Tổng số TTHC (danh mục TTHC) phải tham mưu công bố trong kỳ \* 100%.

Trong đó:

- Thời hạn tham mưu công bố TTHC thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Quyết định số 35/2018/QĐ-UBND ngày 09/10/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

- Thời hạn tham mưu công bố danh mục TTHC thực hiện theo văn bản đôn đốc của UBND tỉnh và Văn phòng UBND tỉnh.

**Lưu ý: chỉ thực hiện đánh giá chỉ số này đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.**

**b) Tỷ lệ TTHC được công khai đúng hạn**

Tỷ lệ TTHC được công khai đúng hạn = Số TTHC đã công khai /Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

Trong đó, số TTHC được công khai đúng hạn là số TTHC được công khai trên trên Cổng hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị theo quy định tại Điều 7, Điều 8 Quyết định số 35/2018/QĐ-UBND ngày 09/10/2018 của UBND tỉnh.

**c) Tỷ lệ hồ sơ công khai**

Tỷ lệ hồ sơ đã công khai tiến trình xử lý = Số lượng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh/ Tổng số hồ sơ trên hệ thống báo cáo quốc gia \* 100%.

**2. Chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết**

Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ (bao gồm hồ sơ đã xử lý và đang xử lý) = Tổng số hồ sơ đã xử lý và đang xử lý trước hạn, đúng hạn và trong hạn trong kỳ/Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trong kỳ \* 100%.

**3. Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến**

**a) Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến**

Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến: Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ/ Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ \* 100%.

**b) Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến**

Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến = Tổng số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh/Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (phí, lệ phí khác 0 hoặc không để trống) \* 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

**4. Nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ**

**a) Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử**

Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử = Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử/Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có quy định trả kết quả giải quyết bằng văn bản, giấy tờ \* 100%.

**b) Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ**

Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ = Tổng số hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC (bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến)/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

**5. Nhóm chỉ số về mức độ hài lòng**

**a) Tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị**

Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn = Tổng số phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hoặc trước hạn/Tổng số phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý \* 100%

Trong đó, thời hạn tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 43, Điều 45 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trường hợp cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì tỷ lệ này đạt 100%.

**b) Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị = (Tổng số phản ánh, kiến nghị - Số bị phản hồi trạng thái không hài lòng hoặc tiếp tục có phản ánh về kết quả giải quyết hoặc xử lý quá hạn)/Tổng số phản ánh, kiến nghị \* 100%

Trường hợp, cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì tỷ lệ này đạt 100%.

**c) Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC**

Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC = (Tổng số hồ sơ TTHC - Số hồ sơ có đánh giá không hài lòng hoặc có phản ánh, kiến nghị về việc tiếp nhận, giải quyết hoặc giải quyết quá hạn)/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết \* 100%.

**III. TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ**

Việc tổng hợp kết quả, đánh giá chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố được thực hiện trên cơ sở tổng hợp đánh giá điểm số của các chỉ số, nhóm chỉ số mà cơ quan, đơn vị, địa phương đạt được. Cụ thể như sau:

**1. Cách tính điểm đối với từng chỉ tiêu trong nhóm chỉ số**

- Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i \* Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100.

- Tổng điểm tối đa là tổng điểm của các nhóm chỉ số. Các chỉ số không phải thực hiện hoặc không được đánh giá trên các nguồn dữ liệu phân tích không tính vào tổng điểm tối đa.

- Điểm tối đa để tính tỷ lệ phần trăm (%) kết quả đánh giá = 100 - điểm của các chỉ số “không đánh giá”.

- Kết quả thực hiện Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công được tính bằng tỷ lệ phần trăm giữa tổng điểm đạt được so với tổng điểm tối đa tương ứng của từng cơ quan, đơn vị (sau khi trừ đi điểm của các chỉ số “không đánh giá”).

**2. Kết quả phân loại**

+ Từ 90% đến 100%: Xuất sắc.

+ Từ 80% đến dưới 90%: Tốt.

+ Từ 70% đến dưới 80%: Khá.

+ Từ 50% đến dưới 70%: Trung bình.

+ Dưới 50%: Yếu.

**3. Bảng tính điểm các nhóm chỉ số như sau:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Chỉ số** | **Điểm tối đa** | **Ghi chú** |
| **I** | **Công khai, minh bạch** | **20** |  |
| 1 | Tỷ lệ TTHC/danh mục TTHC tham mưu công bố đúng hạn | 5 |  |
| 2 | Tỷ lệ TTHC được công khai đầy đủ, đúng hạn | 5 |  |
| 3 | Tỷ lệ hồ sơ công khai tiến trình xử lý | 10 |  |
| **II** | **Tiến độ, kết quả giải quyết** | **30** |  |
| 1 | Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn | 30 |  |
| **III** | **Cung cấp dịch vụ trực tuyến** | **20** |  |
| 1 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến | 10 |  |
| 2 | Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến | 10 |  |
| **IV** | **Số hóa hồ sơ** | **15** |  |
| 1 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử | 5 |  |
| 2 | Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ | 10 |  |
| **V** | **Mức độ hài lòng** | **15** |  |
| 1 | Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị xử lý đúng hạn | 5 |  |
| 2 | Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị | 5 |  |
| 3 | Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC | 5 |  |
| **Tổng điểm** | **100** |  |