

Số: /QĐ-UBND

*Bắc Giang, ngày tháng năm 2021*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá Bộ phận Một cửa,  
công chức Một cửa trên địa bàn tỉnh Bắc Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC GIANG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá Bộ phận Một cửa và công chức Một cửa trên địa bàn tỉnh Bắc Giang theo các tiêu chí sau đây:

1. Tiêu chí đánh giá Bộ phận Một cửa

a) Bố trí con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị;

b) Thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

c) Hoạt động của Bộ phận Một cửa.

Thang điểm đánh giá đối với Bộ phận Một cửa là 100 điểm.

*(Chi tiết theo Bộ tiêu chí đánh giá -Phụ lục I,II kèm theo).*

2. Tiêu chí đánh giá công chức Một cửa

a) Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính;

b) Chấp hành nội quy, quy chế làm việc của Bộ phận Một cửa;

c) Tham gia hoạt động của Bộ phận Một cửa và nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân.

Thang điểm đánh giá đối với công chức Một cửa là 100 điểm.

*(Chi tiết theo Bộ tiêu chí đánh giá -Phụ lục III, IV kèm theo).*

## **Điều 2.** Đối tượng, thời điểm, cách thức quy trình, phân loại đánh giá

### 1. Đối tượng đánh giá

a) Công chức, viên chức, cán bộ, chiến sỹ thuộc cơ quan Trung ương ngành dọc đóng trên địa bàn được cử ra thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện (gọi chung là công chức Một cửa). Riêng đối với công chức Một cửa cấp xã không thực hiện đánh giá theo Quyết định này.

b) Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã (gọi tắt là Bộ phận Một cửa).

### 2. Thời điểm, cách thức, quy trình đánh giá

a) Đối với Bộ phận Một cửa:

- Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã thực hiện đánh giá 01 năm /1 lần.

- Bộ phận Một cửa cấp xã tự đánh giá kết quả thực hiện theo các tiêu chí tại Phụ lục I kèm theo Quyết định và gửi kết quả về Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện thẩm định kết quả đánh giá trước ngày 20/11 hằng năm.

- Bộ phận Một cửa huyện, thành phố tự đánh giá kết quả thực hiện theo các tiêu chí tại Phụ lục II kèm theo Quyết định; gửi kết quả về Văn phòng UBND tỉnh thẩm định kết quả đánh giá trước ngày 20/11 hằng năm.

b) Đối với công chức Một cửa:

Việc đánh giá xếp loại công chức Một cửa được thực hiện theo từng năm công tác, trên cơ sở tổng hợp, theo dõi đánh giá chấm điểm hằng tháng, cụ thể:

- Hằng tháng, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Bộ phận Một cửa cấp huyện thực hiện theo dõi, chấm điểm phân loại công chức Một cửa theo Phụ lục III, IV ban hành kèm theo Quyết định này. Kết quả được thông báo công khai trước ngày 05 tháng sau.

- Trước ngày 30/11 hằng năm, công chức Một cửa tự kiểm điểm đánh giá kết quả công tác tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện theo biểu Phụ lục số V ban hành kèm theo Quyết định này. Trên cơ sở kết quả tự đánh giá, nhận xét hằng năm của công chức Một cửa, kết quả tổng hợp đánh giá chấm điểm từng tháng trong năm, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, người đứng đầu Bộ phận Một cửa cấp huyện nhận xét, đánh giá đối với công chức Một cửa xong trước ngày 05/12 hằng năm.

### 3. Phân loại đánh giá

a) Đối với Bộ phận Một cửa

- Xếp loại Tốt: Điểm từ 85 trở lên.

- Xếp loại Khá: Điểm từ 70 đến dưới 85 điểm.

- Xếp loại Trung bình: Điểm từ 50 đến dưới 70 điểm.

- Xếp loại Yếu: Dưới 50 điểm.

b) Đối với công chức Một cửa

- Chấm điểm, phân loại hàng tháng
- + Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ: Từ 90 điểm trở lên.
- + Hoàn thành tốt nhiệm vụ: Từ 75 điểm đến dưới 90 điểm.
- + Hoàn thành nhiệm vụ: Từ 50 đến dưới 75 điểm.
- + Không hoàn thành nhiệm vụ: Dưới 50 điểm.
- Đánh giá, phân loại hàng năm

Việc đánh giá, phân loại hàng năm được thực hiện đối với công chức Một cửa có thời gian làm việc tối thiểu từ 6 tháng trở lên trong năm, cụ thể:

+ Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ (có số điểm từ 90 trở lên): Có tổng điểm bình quân cả năm được đánh giá ở mức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và không có tháng nào được xét dưới mức hoàn thành tốt nhiệm vụ.

+ Hoàn thành tốt nhiệm vụ (có số điểm từ 75 đến dưới 90 điểm): Có tổng điểm bình quân cả năm xét ở mức hoàn thành tốt nhiệm vụ trở lên và không có tháng nào được xét dưới mức hoàn thành nhiệm vụ.

+ Hoàn thành nhiệm vụ (có số điểm từ 50 đến dưới 75 điểm): Có tổng điểm bình quân cả năm xét ở mức hoàn thành nhiệm vụ trở lên và không có tháng nào được xét mức không hoàn thành nhiệm vụ.

+ Không hoàn thành nhiệm vụ (có số điểm dưới 50 điểm): Có tổng điểm bình quân cả năm xét ở mức không hoàn thành nhiệm vụ.

### **Điều 3.** Tổ chức thực hiện

1. Các sở, cơ quan phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) trong việc đánh giá công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị được cử ra làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Kết quả đánh giá của Trung tâm Phục vụ hành chính công hằng năm là cơ sở để các sở, cơ quan đánh giá đối với công chức Một cửa do các sở, cơ quan cử ra Trung tâm, đồng thời đề khen thưởng, bổ nhiệm, quy hoạch.

2. UBND huyện, thành phố có trách nhiệm tổ chức việc đánh giá Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và công chức Một cửa trên địa bàn huyện, thành phố bảo đảm các nội dung tại Quyết định này.

3. Văn phòng UBND tỉnh:

a) Triển khai, theo dõi, tổng hợp và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về việc đánh giá Bộ phận Một cửa các cấp, công chức Một cửa theo Quyết định này.

b) Thẩm định, đánh giá Bộ phận Một cửa cấp huyện; công chức Một cửa làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công.

### **Điều 4.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Bãi bỏ Công văn số 215/UBND-KSTT ngày 30/07/2020 của UBND tỉnh về việc thực hiện đánh giá Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã và công chức Một cửa.

**Điều 5.** Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND tỉnh; cơ quan Trung ương ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND huyện, thành phố; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn và tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP UBND tỉnh:
- + CVP, PCVP Bùi Huy Khánh;
- + TTPVHCC;
- + Lưu: VT, NC-KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Mai Sơn**

**Phụ lục I**  
**BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ BỘ PHẬN MỘT CỬA CẤP HUYỆN**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND*  
*ngày tháng năm 2021 của UBND tỉnh Bắc Giang)*

TT	Nội dung tiêu chí đánh giá	Điểm tối đa	Ghi chú
<b>1</b>	<b>Bố trí con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị</b>	<b>30</b>	
1.1	Bố trí Trưởng Bộ phận Một cửa	<b>2</b>	
	<i>Bảo đảm đúng quy định: 2</i>		
	<i>Chưa bảo đảm đúng quy định: 1</i>		
	<i>Không bố trí: 0</i>		
1.2	Bố trí công chức tại Bộ phận Một cửa bảo đảm đúng quy định	<b>5</b>	
	<i>100% công chức Một cửa bảo đảm quy định: 5</i>		
	<i>Từ 80%-dưới 100% công chức Một cửa bảo đảm quy định: 3</i>		
	<i>Dưới 80% công chức Một cửa bảo đảm quy định: 0</i>		
1.3	Diện tích Bộ phận Một cửa	<b>5</b>	
	<i>Từ 300m<sup>2</sup> trở lên: 5</i>		
	<i>Từ 200m<sup>2</sup>- dưới 300 m<sup>2</sup>: 3</i>		
	<i>Từ 150 m<sup>2</sup> - dưới 200 m<sup>2</sup>: 2</i>		
	<i>Dưới 150 m<sup>2</sup>: 0</i>		
1.4	Trang thiết bị hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa	<b>15</b>	
	<i>Bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn viết: 1,5</i>		
	<i>Có máy tính kết nối mạng dành cho công dân: 1</i>		
	<i>Có mạng Wifi, Internet dành cho công dân: 1</i>		
	<i>Có màn hình có chức năng tra cứu thủ tục hành chính, kết quả: 1</i>		
	<i>Có tủ lưu trữ hồ sơ: 1</i>		
	<i>01 công chức Một cửa/Máy in, máy Scan: 1,5</i>		
	<i>Có máy photocopy: 1</i>		
	<i>01 công chức Một cửa/01 máy tính: 1,5</i>		
	<i>Có hệ thống camera tại Bộ phận Một cửa: 1</i>		
	<i>Có hệ thống điều hòa: 1,5</i>		
	<i>Có hệ thống xếp hàng tự động: 1</i>		
	<i>Có hệ thống đánh giá tự động: 1</i>		
	<i>Hỗ trợ khác: Bút viết, sạc điện thoại, nước uống: 1</i>		
1.5	Phụ cấp hỗ trợ và trang phục cho công chức Một cửa	<b>3</b>	

<b>TT</b>	<b>Nội dung tiêu chí đánh giá</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>100% công chức Một cửa được phụ cấp hỗ trợ và trang phục: 3</i>		
	<i>Từ 80%-dưới 100% công chức Một cửa được phụ cấp hỗ trợ và trang phục: 1,5</i>		
	<i>Dưới 80% công chức Một cửa được phụ cấp hỗ trợ và trang phục: 0</i>		
<b>2</b>	<b>Thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế Một cửa, một cửa liên thông</b>	<b>40</b>	
2.1	Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời theo đúng quy định	<b>3</b>	
	<i>100% TTHC niêm yết chính xác, đầy đủ, kịp thời: 3</i>		
	<i>Có TTHC được niêm yết chưa đầy đủ, kịp thời: 1,5</i>		
	<i>Không niêm yết hoặc niêm yết không đúng quy định: 0</i>		
2.2	Thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	<b>5</b>	
	<i>100% TTHC thực hiện tại BPMC: 5</i>		
	<i>Từ 80% -dưới 100% TTHC thực hiện tại BPMC: 3</i>		
	<i>Dưới 80% TTHC thực hiện tiếp nhận tại BPMC: 0</i>		
2.3	Cập nhật hồ sơ thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử	<b>5</b>	
	<i>100% hồ sơ được cập nhật: 5</i>		
	<i>Từ 80%- dưới 100% hồ sơ được cập nhật: 3</i>		
	<i>Dưới 80% hồ sơ được cập nhật: 0</i>		
2.4	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh	<b>5</b>	
	<i>100% hồ sơ TTHC được công khai tiến độ, kết quả giải quyết: 5</i>		
	<i>Từ 80%- dưới 100% hồ sơ công khai tiến độ, kết quả giải quyết: 3</i>		
	<i>Dưới 80% hồ sơ công khai tiến độ, kết quả giải quyết: 0</i>		
2.5	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hoặc trả lại sau khi được tiếp nhận	<b>5</b>	
	<i>Dưới 3% hồ sơ phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung: 5</i>		
	<i>Từ 3%-5% hồ sơ phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung: 3</i>		
	<i>Trên 5% hồ sơ phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung: 0</i>		
2.6	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4	<b>5</b>	

<b>TT</b>	<b>Nội dung tiêu chí đánh giá</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>Từ 10% hồ sơ TTHC trở lên được thực hiện: 5</i>		
	<i>Từ 5% - dưới 10% hồ sơ TTHC được thực hiện: 3</i>		
	<i>Từ 3%-dưới 5% hồ sơ TTHC được thực hiện: 1,5</i>		
	<i>Dưới 3% hồ sơ TTHC được thực hiện: 0</i>		
2.7	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thông qua dịch vụ Bưu chính công ích	<b>3</b>	
	<i>Từ 10% hồ sơ TTHC trở lên được thực hiện: 3</i>		
	<i>Từ 5%- dưới 10% hồ sơ TTHC được thực hiện: 1,5</i>		
	<i>Từ 3%-dưới 5% hồ sơ TTHC được thực hiện: 1</i>		
	<i>Dưới 3% hồ sơ TTHC được thực hiện: 0</i>		
2.8	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức bằng văn bản khi giải quyết thủ tục hành chính quá hạn	<b>3</b>	
	<i>100% thực hiện đầy đủ, đúng quy định: 3</i>		
	<i>Từ 70%-dưới 100% thực hiện đầy đủ, đúng quy định: 1,5</i>		
	<i>Dưới 70% thực hiện đầy đủ, đúng quy định: 0</i>		
2.9	Thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức 4 tại chỗ ( <i>tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, trả kết quả</i> )	<b>3</b>	
	<i>20% TTHC thực hiện 4 tại chỗ: 3</i>		
	<i>Từ 10%-dưới 20% TTHC thực hiện 4 tại chỗ: 1,5</i>		
	<i>Từ 5%-dưới 10% TTHC thực hiện 4 tại chỗ: 1</i>		
	<i>Dưới 5% TTHC thực hiện 4 tại chỗ: 0</i>		
2.10	Thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính	<b>3</b>	
	<i>Thực hiện đầy đủ, đúng quy định: 3</i>		
	<i>Thực hiện chưa đầy đủ, đúng quy định: 1,5</i>		
	<i>Không thực hiện: 0</i>		
<b>3</b>	<b>Hoạt động của Bộ phận Một cửa</b>	<b>30</b>	
3.1	Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa	<b>3</b>	
	<i>Ban hành kịp thời theo quy định: 3</i>		
	<i>Ban hành chậm so với quy định: 1,5</i>		
	<i>Không ban hành: 0</i>		
3.2	Quyết định cử công chức, viên chức ra làm việc tại Bộ phận Một cửa	<b>3</b>	
	<i>Ban hành đầy đủ, kịp thời: 3</i>		
	<i>Ban hành chưa đầy đủ, chưa kịp thời: 1,5</i>		
	<i>Không ban hành: 0</i>		
3.3	Phân công nhiệm vụ công chức Một cửa	<b>3</b>	

<b>TT</b>	<b>Nội dung tiêu chí đánh giá</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>Ban hành đầy đủ, kịp thời: 3</i>		
	<i>Ban hành chưa đầy đủ, chưa kịp thời: 1,5</i>		
	<i>Không ban hành: 0</i>		
3.4	<b>Kết quả khảo sát sự đánh giá hài lòng của tổ chức, cá nhân</b>	<b>6</b>	
	<i>Từ 75-100% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng thì điểm đánh giá được tính theo công thức: [Tỷ lệ % mức độ đánh giá hài lòng x 6]/100%</i>		
	<i>Dưới 75% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng: 0</i>		
3.5	<b>Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức cá nhân đối với công chức Một cửa</b>	<b>3</b>	
	<i>Không có PANK, khiếu nại, tố cáo: 3</i>		
	<i>Dưới 03 PAKN, khiếu nại, tố cáo: 1,5</i>		
	<i>Có trên 03 PAKN, khiếu nại, tố cáo: 0</i>		
3.6	<b>Bố trí tại Bộ phận Một cửa</b>	<b>6</b>	
	<i>Bố trí đầy đủ các lĩnh vực tiếp nhận: 2</i>		
	<i>Có đầy đủ biển tên của công chức Một cửa: 1</i>		
	<i>Bố trí, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, khoa học: 1</i>		
	<i>Niêm yết nội quy làm việc, thời gian làm việc: 1</i>		
	<i>Niêm yết địa chỉ tiếp nhận PAKN: 1</i>		
3.7	<b>Sáng kiến cải cách hoạt động Bộ phận Một cửa</b>	<b>3</b>	
	<i>Có sáng kiến được công nhận: 3</i>		
	<i>Không có sáng kiến: 0</i>		
3.8	<b>Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho công chức Một cửa</b>	<b>3</b>	
	<i>Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng: 3</i>		
	<i>Không tổ chức, bồi dưỡng: 0</i>		
	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>100</b>	



**Phụ lục II**  
**BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ BỘ PHẬN MỘT CỬA CẤP XÃ**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND*  
*ngày tháng năm 2021 của UBND tỉnh Bắc Giang)*

<b>TT</b>	<b>Nội dung tiêu chí đánh giá</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
<b>1</b>	<b>Bố trí con người, cơ sở vật chất, trang thiết bị</b>	<b>30</b>	
1.1	Bố trí Trưởng Bộ phận Một cửa	<b>2</b>	
	<i>Bảo đảm đúng quy định: 2</i>		
	<i>Chưa bảo đảm đúng quy định: 1</i>		
	<i>Không bố trí: 0</i>		
1.2	Bố trí công chức tại Bộ phận Một cửa bảo đảm đúng quy định	<b>5</b>	
	<i>100% công chức Một cửa bảo đảm quy định: 5</i>		
	<i>Từ 80%-dưới 100% công chức Một cửa bảo đảm quy định: 3</i>		
	<i>Dưới 80% công chức Một cửa bảo đảm quy định: 0</i>		
1.3	Diện tích Bộ phận Một cửa	<b>5</b>	
	<i>Từ 120m<sup>2</sup> trở lên: 5</i>		
	<i>Từ 80m<sup>2</sup>- dưới 120 m<sup>2</sup>: 3</i>		
	<i>Từ 40 m<sup>2</sup> - dưới 80 m<sup>2</sup>: 2</i>		
	<i>Dưới 40 m<sup>2</sup>: 0</i>		
1.4	Trang thiết bị hỗ trợ tại Bộ phận Một cửa	<b>15</b>	
	<i>Bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn viết: 2</i>		
	<i>Có máy tính kết nối mạng dành cho công dân: 1</i>		
	<i>Có mạng Wifi, Internet dành cho công dân: 1</i>		
	<i>Có tủ lưu trữ hồ sơ: 1,5</i>		
	<i>02 công chức Một cửa/Máy in, máy Scan: 2</i>		
	<i>Có máy photocopy: 1</i>		
	<i>01 công chức Một cửa/01 máy tính: 2</i>		
	<i>Có hệ thống camera tại Bộ phận Một cửa: 1</i>		
	<i>Có hệ thống điều hòa: 1,5</i>		
	<i>Có hệ thống đánh giá tự động: 1</i>		
	<i>Hỗ trợ khác: Bút viết, sạc điện thoại, nước uống: 1</i>		
1.5	Phụ cấp hỗ trợ và trang phục cho công chức Một cửa	<b>3</b>	
	<i>100% công chức Một cửa được phụ cấp hỗ trợ và trang phục: 3</i>		
	<i>Từ 80%-dưới 100% công chức Một cửa được phụ cấp hỗ trợ và trang phục: 1,5</i>		

<b>TT</b>	<b>Nội dung tiêu chí đánh giá</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>Dưới 80% công chức Một cửa được phụ cấp hỗ trợ và trang phục: 0</i>		
<b>2</b>	<b>Thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>	<b>40</b>	
2.1	Thủ tục hành chính thực hiện tại Bộ phận Một cửa được niêm yết công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời theo đúng quy định	<b>3</b>	
	<i>100% TTHC niêm yết chính xác, đầy đủ, kịp thời: 3</i>		
	<i>Có TTHC được niêm yết chưa đầy đủ, kịp thời: 1,5</i>		
	<i>Không niêm yết hoặc niêm yết không đúng quy định: 0 điểm</i>		
2.2	Thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	<b>5</b>	
	<i>100% TTHC thực hiện tại BPMC: 5</i>		
	<i>Từ 80% -dưới 100% TTHC thực hiện tại BPMC: 3</i>		
	<i>Dưới 80% TTHC thực hiện tiếp nhận tại BPMC: 0</i>		
2.3	Cập nhật hồ sơ thủ tục hành chính vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử	<b>5</b>	
	<i>100% hồ sơ được cập nhật: 5</i>		
	<i>Từ 80%- dưới 100% hồ sơ được cập nhật: 3</i>		
	<i>Dưới 80% hồ sơ được cập nhật: 0</i>		
2.4	Công khai tiến độ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công tỉnh	<b>5</b>	
	<i>100% hồ sơ TTHC được công khai tiến độ, kết quả giải quyết: 5</i>		
	<i>Từ 80%- dưới 100% hồ sơ TTHC công khai tiến độ, kết quả giải quyết: 3</i>		
	<i>Dưới 80% hồ sơ TTHC công khai tiến độ, kết quả giải quyết: 0</i>		
2.5	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hoặc trả lại sau khi tiếp nhận	<b>5</b>	
	<i>Dưới 3% hồ sơ phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung: 5</i>		
	<i>Từ 3%-5% hồ sơ phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung: 3</i>		
	<i>Trên 5% hồ sơ phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung: 0</i>		
2.6	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4	<b>5</b>	
	<i>Từ 10% hồ sơ TTHC trở lên được thực hiện: 5</i>		
	<i>Từ 5% -dưới 10% hồ sơ TTHC được thực hiện: 3</i>		
	<i>Từ 3-dưới 5% hồ sơ TTHC được thực hiện: 1,5</i>		

<b>TT</b>	<b>Nội dung tiêu chí đánh giá</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>Dưới 3% hồ sơ TTHC được thực hiện: 0</i>		
2.7	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận, trả kết quả thông qua dịch vụ Bưu chính công ích	<b>3</b>	
	<i>Từ 5% hồ sơ TTHC trở lên được thực hiện: 3</i>		
	<i>Từ 3%- dưới 5% hồ sơ TTHC được thực hiện: 1,5</i>		
	<i>Dưới 3% hồ sơ TTHC được thực hiện: 0</i>		
2.8	Thực hiện việc xin lỗi người dân, tổ chức bằng văn bản khi giải quyết thủ tục hành chính quá hạn	<b>3</b>	
	<i>100% thực hiện đầy đủ, đúng quy định: 3</i>		
	<i>Từ 70%-dưới 100% thực hiện đầy đủ, đúng quy định: 1,5</i>		
	<i>Dưới 70% thực hiện đầy đủ, đúng quy định: 0</i>		
2.9	Bố trí, phân công lãnh đạo UBND xã/phường/thị trấn trực giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa	<b>3</b>	
	<i>Phân công lãnh đạo trực thường xuyên: 3</i>		
	<i>Phân công lãnh đạo trực không thường xuyên: 1,5</i>		
	<i>Không phân công trực: 0</i>		
2.10	Thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính	<b>3</b>	
	<i>Thực hiện đầy đủ, đúng quy định: 3</i>		
	<i>Thực hiện chưa đầy đủ, đúng quy định: 1,5</i>		
	<i>Không thực hiện: 0</i>		
<b>3</b>	<b>Hoạt động của Bộ phận Một cửa</b>	<b>30</b>	
3.1	Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận Một cửa	<b>3</b>	
	<i>Ban hành kịp thời theo quy định: 3</i>		
	<i>Ban hành chậm so với thời hạn quy định: 1,5</i>		
	<i>Không ban hành: 0</i>		
3.2	Phân công nhiệm vụ công chức Một cửa	<b>4</b>	
	<i>Ban hành đầy đủ, kịp thời: 4</i>		
	<i>Ban hành chưa đầy đủ, chưa kịp thời: 2</i>		
	<i>Không ban hành: 0</i>		
3.3	Kết quả khảo sát sự đánh giá hài lòng của tổ chức, cá nhân	<b>10</b>	
	<i>Từ 75-100% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng thì điểm đánh giá được tính theo công thức: [Tỷ lệ % mức độ đánh giá hài lòng x 10]/100%</i>		
	<i>Dưới 75% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng: 0</i>		

<b>TT</b>	<b>Nội dung tiêu chí đánh giá</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
3.4	Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức cá nhân đối với công chức Một cửa	<b>3</b>	
	<i>Không có PAKN, khiếu nại, tố cáo: 3</i>		
	<i>Dưới 03 PAKN, khiếu nại, tố cáo: 1,5</i>		
	<i>Trên 03 PAKN, khiếu nại, tố cáo: 0</i>		
3.5	Bố trí tại Bộ phận Một cửa	<b>10</b>	
	<i>Bố trí đầy đủ các lĩnh vực tiếp nhận: 3</i>		
	<i>Có đầy đủ biển tên của công chức Một cửa: 1</i>		
	<i>Bố trí, sắp xếp gọn gàng, ngăn nắp, khoa học: 3</i>		
	<i>Niêm yết nội quy làm việc, thời gian làm việc: 1,5</i>		
	<i>Niêm yết địa chỉ tiếp nhận PAKN: 1,5</i>		
	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>100</b>	

**Phụ lục III**  
**BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC MỘT CỬA CẤP TỈNH**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND*  
*ngày tháng năm 2021 của UBND tỉnh Bắc Giang)*

TT	Tiêu chí	Điểm tối đa	Ghi chú
<b>1</b>	<b>Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính</b>	<b>40</b>	
1.1	Thực hiện hướng dẫn thủ tục hành chính qua mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (1 lần) đối với hồ sơ thủ tục hành chính chưa tiếp nhận được ngay	<b>5</b>	
	<i>100% thực hiện hướng dẫn qua Phiếu: 5</i>		
	<i>Không thực hiện hướng dẫn qua Phiếu ba lần: 3</i>		
	<i>Không thực hiện hướng dẫn qua Phiếu từ ba lần trở lên: 0</i>		
1.2	Số lần cá nhân, tổ chức phải liên hệ với công chức Một cửa để hoàn thiện hồ sơ	<b>5</b>	
	<i>Không lần nào: 5</i>		
	<i>Dưới ba lần: 3</i>		
	<i>Ba lần trở lên: 0</i>		
1.3	Số hồ sơ cá nhân, tổ chức phải sửa đổi, bổ sung sau khi được tiếp nhận	<b>6</b>	
	<i>Dưới 03 hồ sơ trong một tháng: 6</i>		
	<i>Từ 03 đến dưới 05 hồ sơ trong một tháng: 2</i>		
	<i>Từ 05 hồ sơ trở lên: 0</i>		
1.4	Số hồ sơ phải trả lại cá nhân, tổ chức	<b>6</b>	<i>Không xét đến các hồ sơ trả lại do yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung của các ngành phối hợp</i>
	<i>Dưới 03 hồ sơ trong một tháng: 6</i>		
	<i>Từ 03 đến dưới 05 hồ sơ trong một tháng: 2</i>		
	<i>Từ 05 hồ sơ trở lên: 0</i>		
1.5	Cập nhật quá trình xử lý hồ sơ (bổ sung, xin ý kiến, trả lại, kết quả hồ sơ...) vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử	<b>6</b>	
	<i>100% tổng số hồ sơ tiếp nhận: 6</i>		
	<i>Không cập nhật từ 01 đến 02 hồ sơ: 3</i>		

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>Không cập nhật từ 03 hồ sơ trở lên: 0</i>		
1.6	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (thủ tục hành chính đã cung cấp ở mức độ 3, 4)	<b>4</b>	
	<i>Có từ 30% trở lên hồ sơ tiếp nhận giải quyết qua DVC mức độ 3, 4: 4</i>		
	<i>Có từ 20% đến dưới 30% hồ sơ tiếp nhận giải quyết qua dịch vụ công mức độ 3, 4: 2</i>		
	<i>Dưới 20% hồ sơ tiếp nhận giải quyết qua dịch vụ công mức độ 3, 4: 0</i>		
1.7	Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích	<b>4</b>	
	<i>Có từ 15% hồ sơ thủ tục hành chính trở lên tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích: 4</i>		
	<i>Có từ 5% đến dưới 15% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích: 2</i>		
	<i>Có dưới 5% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích: 0</i>		
1.8	Đôn đốc thực hiện Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả/văn bản xin lỗi khi để giải quyết hồ sơ quá hạn	<b>4</b>	
	<i>100% có Phiếu/văn bản xin lỗi đúng quy định: 4</i>		
	<i>Có dưới hai trường hợp không có Phiếu/văn bản xin lỗi hoặc có muộn: 2</i>		
	<i>Có từ hai trường hợp trở lên không có Phiếu/văn bản xin lỗi: 0</i>		
<b>2</b>	<b>Chấp hành nội quy, quy chế làm việc của Bộ phận Một cửa</b>	<b>40</b>	
2.1	Thực hiện đeo thẻ, mặc đồng phục trong thời gian làm việc	<b>10</b>	
	<i>Thực hiện đúng 100%: 10</i>		
	<i>Có 01 lần không thực hiện: 8</i>		
	<i>Có 02 lần không thực hiện: 6</i>		
	<i>Có 03 lần không thực hiện: 4</i>		
	<i>Có 04 lần trở lên không thực hiện: 0</i>		
2.2	Thực hiện thời gian làm việc theo quy định	<b>10</b>	
	<i>Thực hiện đúng 100%: 10</i>		
	<i>Có 1 lần đi làm muộn/về sớm: 8</i>		
	<i>Có 2 lần đi làm muộn/về sớm: 6</i>		
	<i>Có 3 lần đi làm muộn/về sớm: 4</i>		
	<i>Có 4 lần trở lên đi làm muộn/về sớm: 0</i>		
2.3	Thực hiện trực tiếp nhận hồ sơ tại quầy (cửa) làm thủ tục	<b>5</b>	

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>100% có mặt khi cá nhân, tổ chức đến quầy (cửa) làm thủ tục: 5</i>		
	<i>Vắng mặt từ 3 lần trở xuống (quá 10 phút) khi cá nhân, tổ chức đến quầy (cửa) làm thủ tục: 3</i>		
	<i>Vắng mặt 4 lần trở lên (quá 10 phút) khi cá nhân, tổ chức đến quầy làm việc: 0</i>		
2.4	Có thông báo đến Bộ phận Một cửa việc có công chức, viên chức trực thay (nghỉ không quá 01 ngày); có văn bản thông báo việc có công chức, viên chức trực thay (nghỉ từ 02 ngày trở lên)	<b>3</b>	
	<i>100% có thông báo/văn bản thông báo: 3</i>		
	<i>Có một lần không có thông báo/văn bản thông báo: 2</i>		
	<i>Có hai lần không có thông báo/văn bản thông báo: 0</i>		
2.5	Phối hợp trong việc thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất	<b>3</b>	
	<i>100% báo cáo đúng quy định: 3</i>		
	<i>Có một lần báo cáo chậm so với quy định: 2</i>		
	<i>Trên một lần báo cáo chậm hơn so với quy định: 0</i>		
2.6	Việc giải quyết kiến nghị của cá nhân, tổ chức về việc hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ	<b>4</b>	
	<i>Giải quyết ngay: 4</i>		
	<i>Giải quyết trong ngày: 2</i>		
	<i>Giải quyết sang ngày hôm sau: 0</i>		
2.7	Công chức Một cửa thường trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công	<b>5</b>	
	<i>Trực đủ số ngày trong tháng: 5</i>		
	<i>Không trực từ dưới 05 ngày trong tháng (có người trực thay) trở xuống : 3</i>		
	<i>Không trực 05 ngày trong tháng (có người trực thay) trở lên: 0</i>		
<b>3</b>	<b>Tham gia hoạt động của Bộ phận Một cửa và nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân</b>	<b>20</b>	
3.1	Phản ánh kiến nghị, khiếu nại của cá nhân, tổ chức về công tác hướng dẫn, tiếp nhận	<b>4</b>	
	<i>Không có phản ánh, khiếu nại, kiến nghị: 4</i>		
	<i>Có một lần cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị: 2</i>		
	<i>Có hai lần cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị: 0</i>		
3.2	Đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với công chức Một cửa	<b>10</b>	
	<i>Từ 80-100% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng thì điểm đánh giá được tính theo công thức: [Tỷ lệ % mức độ đánh giá hài lòng X 10]/100%</i>		

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>Dưới 80% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng: 0</i>		
3.3	Tham gia đầy đủ các cuộc họp của Bộ phận Một cửa	<b>3</b>	
	<i>100% tham gia đầy đủ: 3</i>		
	<i>Có một lần không tham gia: 2</i>		
	<i>Có trên một lần trở lên không tham gia: 0</i>		
3.4	Tham gia các hoạt động chung của Bộ phận Một cửa (khi có văn bản triển khai của Trung tâm Phục vụ hành chính công)	<b>3</b>	
	<i>100% tham gia đầy đủ: 3</i>		
	<i>Có một lần không tham gia: 2</i>		
	<i>Có từ hai lần trở lên không tham gia: 0</i>		
	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>100</b>	



**Phụ lục IV**  
**BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC MỘT CỬA CẤP HUYỆN**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND*  
*ngày tháng năm 2021 của UBND tỉnh Bắc Giang)*

TT	Tiêu chí	Điểm tối đa	Ghi chú
<b>1</b>	<b>Hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả thủ tục hành chính</b>	<b>40</b>	
1.1	Thực hiện hướng dẫn thủ tục hành chính qua mẫu Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (1 lần) đối với hồ sơ thủ tục hành chính chưa tiếp nhận được ngay	<b>5</b>	
	<i>100% thực hiện hướng dẫn qua Phiếu: 5</i>		
	<i>Không thực hiện hướng dẫn qua Phiếu ba lần: 3</i>		
	<i>Không thực hiện hướng dẫn qua Phiếu từ ba lần trở lên: 0</i>		
1.2	Số lần cá nhân, tổ chức phải liên hệ với công chức Một cửa để hoàn thiện hồ sơ	<b>5</b>	
	<i>Không lần nào: 5</i>		
	<i>Dưới ba lần: 3</i>		
	<i>Ba lần trở lên: 0</i>		
1.3	Số hồ sơ cá nhân, tổ chức phải sửa đổi, bổ sung sau khi được tiếp nhận	<b>6</b>	
	<i>Dưới 03 hồ sơ trong một tháng: 6</i>		
	<i>Từ 03 đến dưới 05 hồ sơ trong một tháng: 2</i>		
	<i>Từ 05 hồ sơ trở lên: 0</i>		
1.4	Số hồ sơ phải trả lại cá nhân, tổ chức	<b>6</b>	<i>Không xét đến các hồ sơ trả lại do yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung của các ngành phối hợp</i>
	<i>Dưới 03 hồ sơ trong một tháng: 6</i>		
	<i>Từ 03 đến dưới 05 hồ sơ trong một tháng: 2</i>		
	<i>Từ 05 hồ sơ trở lên: 0</i>		
1.5	Cập nhật quá trình xử lý hồ sơ (bổ sung, xin ý kiến, trả lại, kết quả hồ sơ...) vào Hệ thống thông tin Một cửa điện tử	<b>6</b>	
	<i>100% tổng số hồ sơ tiếp nhận: 6</i>		
	<i>Không cập nhật từ 01 đến 02 hồ sơ: 3</i>		

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>Không cập nhật từ 03 hồ sơ trở lên: 0</i>		
1.6	Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 (thủ tục hành chính đã cung cấp ở mức độ 3, 4)	<b>4</b>	
	<i>Có từ 10% trở lên hồ sơ tiếp nhận giải quyết qua DVC mức độ 3, 4: 4</i>		
	<i>Có từ 5% đến dưới 10% hồ sơ tiếp nhận giải quyết qua dịch vụ công mức độ 3, 4: 2</i>		
	<i>Dưới 5% hồ sơ tiếp nhận giải quyết qua dịch vụ công mức độ 3, 4: 0</i>		
1.7	Tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích	<b>4</b>	
	<i>Có từ 10% hồ sơ thủ tục hành chính trở lên tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích: 4</i>		
	<i>Có từ 5% đến dưới 10% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích: 2</i>		
	<i>Có dưới 5% hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận và trả kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích: 0</i>		
1.8	Đôn đốc thực hiện Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả/văn bản xin lỗi khi để giải quyết hồ sơ quá hạn	<b>4</b>	
	<i>100% có Phiếu/văn bản xin lỗi đúng quy định: 4</i>		
	<i>Có dưới hai trường hợp không có Phiếu/văn bản xin lỗi hoặc có muộn: 2</i>		
	<i>Có từ hai trường hợp trở lên không có Phiếu/văn bản xin lỗi: 0</i>		
<b>2</b>	<b>Chấp hành nội quy, quy chế làm việc của Bộ phận Một cửa</b>	<b>40</b>	
2.1	Thực hiện đeo thẻ, mặc đồng phục trong thời gian làm việc	<b>10</b>	
	<i>Thực hiện đúng 100%: 10</i>		
	<i>Có 01 lần không thực hiện: 8</i>		
	<i>Có 02 lần không thực hiện: 6</i>		
	<i>Có 03 lần không thực hiện: 4</i>		
	<i>Có 04 lần trở lên không thực hiện: 0</i>		
2.2	Thực hiện thời gian làm việc theo quy định	<b>10</b>	
	<i>Thực hiện đúng 100%: 10</i>		
	<i>Có 1 lần đi làm muộn/về sớm: 8</i>		
	<i>Có 2 lần đi làm muộn/về sớm: 6</i>		
	<i>Có 3 lần đi làm muộn/về sớm: 4</i>		
	<i>Có 4 lần trở lên đi làm muộn/về sớm: 0</i>		
2.3	Thực hiện trực tiếp nhận hồ sơ tại quầy (cửa) làm thủ tục	<b>5</b>	

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>100% có mặt khi cá nhân, tổ chức đến quầy (cửa) làm thủ tục: 5</i>		
	<i>Vắng mặt từ 3 lần trở xuống (quá 10 phút) khi cá nhân, tổ chức đến quầy (cửa) làm thủ tục: 3</i>		
	<i>Vắng mặt 4 lần trở lên (quá 10 phút) khi cá nhân, tổ chức đến quầy làm việc: 0</i>		
2.4	Có thông báo đến Bộ phận Một cửa việc có công chức, viên chức trực thay (nghỉ không quá 01 ngày); có văn bản thông báo việc có công chức, viên chức trực thay (nghỉ từ 02 ngày trở lên)	<b>3</b>	
	<i>100% có thông báo/văn bản thông báo: 3</i>		
	<i>Có một lần không có thông báo/văn bản thông báo: 2</i>		
	<i>Có hai lần không có thông báo/văn bản thông báo: 0</i>		
2.5	Phối hợp trong việc thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất	<b>3</b>	
	<i>100% báo cáo đúng quy định: 3</i>		
	<i>Có một lần báo cáo chậm so với quy định: 2</i>		
	<i>Trên một lần báo cáo chậm hơn so với quy định: 0</i>		
2.6	Việc giải quyết kiến nghị của cá nhân, tổ chức về việc hướng dẫn tiếp nhận hồ sơ	<b>4</b>	
	<i>Giải quyết ngay: 4</i>		
	<i>Giải quyết trong ngày: 2</i>		
	<i>Giải quyết sang ngày hôm sau: 0</i>		
2.7	Công chức Một cửa thường trực tại Bộ phận Một cửa	<b>5</b>	
	<i>Trực đủ số ngày trong tháng: 5</i>		
	<i>Không trực từ dưới 05 ngày trong tháng (có người trực thay) trở xuống : 3</i>		
	<i>Không trực 05 ngày trong tháng (có người trực thay) trở lên: 0</i>		
<b>3</b>	<b>Tham gia hoạt động của Bộ phận Một cửa và nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân</b>	<b>20</b>	
3.1	Phản ánh kiến nghị, khiếu nại của cá nhân, tổ chức về công tác hướng dẫn, tiếp nhận	<b>4</b>	
	<i>Không có phản ánh, khiếu nại, kiến nghị: 4</i>		
	<i>Có một lần cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị: 2</i>		
	<i>Có hai lần cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị: 0</i>		
3.2	Đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với công chức Một cửa	<b>10</b>	
	<i>Từ 75-100% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng thì điểm đánh giá được tính theo công thức: [Tỷ lệ % mức độ đánh giá hài lòng X 10]/100%</i>		

<b>TT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm tối đa</b>	<b>Ghi chú</b>
	<i>Dưới 75% cá nhân, tổ chức đánh giá hài lòng: 0</i>		
3.3	Tham gia đầy đủ các cuộc họp của Bộ phận Một cửa	<b>3</b>	
	<i>100% tham gia đầy đủ: 3</i>		
	<i>Có một lần không tham gia: 2</i>		
	<i>Có hai lần trở lên không tham gia: 0</i>		
3.4	Tham gia các hoạt động chung của Bộ phận Một cửa (nếu có)	<b>3</b>	
	<i>100% tham gia đầy đủ: 3</i>		
	<i>Có một lần không tham gia: 2</i>		
	<i>Có từ hai lần trở lên không tham gia: 0</i>		
	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>100</b>	

**Phụ lục V**  
**MẪU PHIẾU ĐÁNH GIÁ CÔNG CHỨC MỘT CỦA**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND*  
*ngày tháng năm 2021 của UBND tỉnh Bắc Giang)*

.....  
**TTPVHCC/BPMC....**

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

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, NHẬN XÉT CÔNG CHỨC MỘT CỦA**  
*(Năm ... )*

Họ và tên:.....  
Chức vụ, chức danh: .....  
Là CBCCVC của cơ quan: .....  
Thực hiện nhiệm vụ được giao tại TTPVHCC/BPMC...năm....., tôi tự đánh giá, kiểm điểm như sau:

**I. TỰ ĐÁNH GIÁ, PHÂN LOẠI**

**1. Ưu điểm**

1.1. Về chấp hành nội quy và quy chế làm việc của Trung tâm/BPMC...:

.....  
.....  
.....

1.2. Về tác phong làm việc, thái độ ứng xử khi phục vụ tổ chức, cá nhân:

.....  
.....  
.....

1.3. Về kết quả hướng dẫn, tiếp nhận thủ tục hành chính *(qua hình thức: trực tiếp tại Trung tâm, qua dịch vụ công trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính công ích; nêu cụ thể số lượng hồ sơ tiếp nhận, hồ sơ đúng hạn, quá hạn, trước hạn, hồ sơ yêu cầu bổ sung, hồ sơ không giải quyết)*:

.....  
.....  
.....

1.4. Về phản ánh, khiếu nại của tổ chức, công dân:

.....  
.....  
.....

**2. Hạn chế**

.....  
.....  
.....

**3. Tự phân loại đánh giá:**

*(Phân loại đánh giá theo 1 trong 4 mức sau: Hoàn thành Xuất sắc nhiệm vụ; Hoàn thành tốt nhiệm vụ; Hoàn thành nhiệm vụ; Không hoàn thành nhiệm vụ)*

.....

Ngày....tháng....năm 20...  
**Công chức tự đánh giá**  
*(ký tên, ghi rõ họ tên)*

**II. KẾT QUẢ THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ CỦA TTPVHCC/BPMC....**

1. Tổng số tháng tham gia theo dõi, đánh giá: ..... tháng

2. Kết quả theo dõi, đánh giá từng tháng:

- Số tháng được đánh giá ở mức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ: .....tháng, có tổng số điểm bình quân: ..... điểm.

- Số tháng được đánh giá ở mức hoàn thành tốt nhiệm vụ: .....tháng, có tổng số điểm bình quân: ..... điểm.

- Số tháng được đánh giá ở mức hoàn thành nhiệm vụ: .....tháng, có tổng số điểm bình quân: ..... điểm.

- Số tháng được đánh giá ở mức không hoàn thành nhiệm vụ: .....tháng, có tổng số điểm bình quân: ..... điểm.

3. Kết quả theo dõi, đánh giá công chức Một cửa năm 20...:.....

Ngày....tháng....năm 20...  
**LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM/BPMC**  
*(ký tên, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

