**HƯỚNG DẪN CÁCH CHẤM ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ PHIẾU SỐ 01**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên tiêu chí/ Tiêu chí thành phần** | **Cách chấm điểm** | **Tài liệu kiểm chứng** |
| 1 | - Tổng số hồ sơ tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ  - Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ | Tổng số hồ sơ tiếp nhận và có hạn trả kết quả trong kỳ: là những hồ sơ có thể tiếp nhận từ kỳ trước hoặc trong kỳ nhưng có thời hạn giải quyết trong kỳ báo cáo.  Tổng số hồ sơ đã giải quyết trong kỳ: Là những hồ sơ được giải quyết trong kỳ báo cáo. | - Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.  - Thống kê của đơn vị |
| 2 | Tiêu chí 1: Tổng thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính | \* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết trong kỳ:  Ít hơn thời gian quy định 2 điểm, Đúng thời gian quy định 1 điểm, Nhiều hơn thời gian quy định 0 điểm.  Điểm tiêu chí 1 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.  Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.  \* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 06 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 1 được tính như sau:  Điểm tiêu chí 1 = [(2x0) + (3x2) +(1x1)]/6 = 1.2 | - Số liệu trích xuất từ phần mềm Một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến.  - Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc theo Quy trình ISO  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận Một cửa và Văn phòng NHNN  - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức |
| 3 | Tiêu chí 2: Thời gian phối hợp giải quyết thủ tục hành chính | \* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC trong kỳ (bao gồm: hồ sơ do đơn vị thực hiện; hồ sơ TTHC do đơn vị khác thực hiện và đơn vị phải cho ý kiến góp ý): ít hơn thời gian quy định 2 điểm, đúng thời gian quy định 1 điểm, nhiều hơn thời gian quy định 0 điểm.  *Điểm tiêu chí 2 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.*  Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.  \* Ví dụ: trong kỳ đơn vị giải quyết 04 hồ sơ và phối hợp với đơn vị khác giải quyết 02 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ trễ hạn, 03 hồ sơ trước hạn và 01 hồ sơ đúng hạn, điểm tiêu chí 2 được tính như sau:  Điểm tiêu chí 2 = [(2x0) + (3x2) +(1x1)]/6 = 1.2 | - Thống kê của các đơn vị.  - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN  - Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc theo Quy trình ISO |
| 4 | Tiêu chí 3: Số lần tổ chức, cá nhân phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ *(trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ)* để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến) | \* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu tổ chức, cá nhân không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 2.  - Nếu liên hệ 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính *(trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ)* để hoàn thiện hồ sơ thì điểm đánh giá là 1.  - Nếu liên hệ hơn 1 lần với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ (trừ trường hợp nguyên nhân thuộc trách nhiệm của người nộp hồ sơ) thì điểm đánh giá là 0.  *Điểm tiêu chí 3 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.*  Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.  \* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 05 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 03 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ 01 lần để hoàn thiện và 0 hồ sơ liên hệ hơn 01 lần, điểm tiêu chí 3 được tính như sau:  Điểm tiêu chí 3 = [(2x2) + (3x1) +(0x0)]/5 = 1.4 | - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN  - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC  - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức |
| 5 | Tiêu chí 4: Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả theo hình thức trực tuyến) | \*Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC: Nếu không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 2.  - Nếu chỉ phải liên hệ với một cơ quan, đơn vị để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính (trừ 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 tế, kết quả họp Hội đồng thẩm định, thẩm tra trong giải trình giải quyết thủ tục hành chính) thì điểm đánh giá là 1.  - Nếu phải liên hệ với nhiều hơn 1 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ trong giải quyết thủ tục hành chính thì điểm đánh giá là 0.  *Điểm tiêu chí 4 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.*  Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.  \* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 02 hồ sơ tổ chức, cá nhân không phải liên hệ để hoàn thiện, 04 hồ sơ tổ chức, cá nhân phải liên hệ với 1 cơ quan, đơn vị để hoàn thiện và 01 hồ sơ liên hệ hơn 1 cơ quan, đơn vị, điểm tiêu chí 4 được tính như sau:  Điểm tiêu chí 4 = [(2x2) + (4x1) +(01x0)]/7 = 1.1 | - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN  - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC  - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức |
| 6 | Tiêu chí 5: Thái độ của công chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính | \* Việc chấm điểm tiêu chí này được chấm điểm cho từng hồ sơ giải quyết TTHC:  - Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ ít hơn thời hạn quy định thì điểm đánh giá là 2.  - Khi không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật và tiếp nhận, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và thì điểm đánh giá là 1.  - Khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (trừ trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng) thì điểm đánh giá là 0.  *Điểm tiêu chí 5 = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC/Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC.*  Kết quả được làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.  \* Ví dụ: trong kỳ giải quyết 07 hồ sơ, trong đó có 04 hồ sơ sớm, không có phản ánh, 02 hồ sơ đúng hạn và không có phản ánh và 01 hồ sơ có ý kiến phản ánh, điểm tiêu chí 5 được tính như sau:  Điểm tiêu chí 5 = [(4x2) + (2x1) +(01x0)]/7 = 1.4 | - Kết quả theo dõi, kiểm tra của Bộ phận một cửa và Văn phòng NHNN  - Phiếu đánh giá của tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC  - Kết quả đánh giá trực tuyến của cá nhân, tổ chức  - Phản ánh tại hòm thư góp ý và đường dây nóng của Ngân hàng Nhà nước |