

Số: 5210/QĐ-UBND

Hà Đông, ngày 22 tháng 10 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Bộ Chỉ số đánh giá kết quả Cải cách hành chính  
của các phòng chuyên môn và UBND các phường thuộc quận Hà Đông**

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN HÀ ĐÔNG**

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

*Căn cứ Kế hoạch số 38-KH/QU ngày 31/5/2021 của Quận ủy Hà Đông về thực hiện Chương trình số 01-CTr/TU ngày 17/3/2021 của Thành ủy Hà Nội khóa XVII về “Tăng cường công tác xây dựng, chỉnh đốn Đảng, xây dựng Đảng bộ trong sạch, vững mạnh; đẩy mạnh cải cách hành chính giai đoạn 2021 – 2025”;*

*Căn cứ Kế hoạch số 206/KH-UBND ngày 28/6/2021 của UBND quận Hà Đông về công tác CCHC Nhà nước quận Hà Đông giai đoạn 2021-2025;*

*Theo đề nghị của phòng Nội vụ tại Văn bản số 544/NV ngày 22/10/2021.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ Chỉ số đánh giá kết quả Cải cách hành chính của các phòng chuyên môn và UBND các phường thuộc quận Hà Đông gồm các nội dung chủ yếu sau:

**I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG**

**1. Mục tiêu, yêu cầu**

*- Mục tiêu:*

Theo dõi, đánh giá thực chất và khách quan kết quả thực hiện cải cách hành chính (CCHC) hàng năm của các phòng chuyên môn, UBND các phường trong quá trình triển khai thực hiện Kế hoạch CCHC nhà nước của quận Hà Đông hàng năm và giai đoạn 2021-2025.

*- Yêu cầu:*

Bộ Chỉ số CCHC phù hợp, bám sát nội dung, yêu cầu tại Kế hoạch CCHC nhà nước giai đoạn 2021-2025 của UBND quận.

Đảm bảo tính khả thi, phù hợp với đặc điểm, điều kiện thực tế của các phòng chuyên môn, các phường và đánh giá thực chất, khách quan kết quả triển khai CCHC hàng năm của các phòng và các phường.

Tăng cường sự tham gia đánh giá của cá nhân, tổ chức đối với quá trình triển khai CCHC của các phòng, các phường.

## **2. Phạm vi, đối tượng**

- *Phạm vi áp dụng*: Sử dụng Bộ Chỉ số CCHC để tiến hành theo dõi, đánh giá kết quả CCHC hàng năm của các phòng chuyên môn và UBND các phường thuộc quận.

- *Đối tượng áp dụng*: Các phòng chuyên môn và UBND các phường.

*(Danh sách chi tiết tại Phụ lục 1 đính kèm Quyết định này)*

## **II. NỘI DUNG CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**

### **1. Nội dung đánh giá**

Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC áp dụng cho các phòng chuyên môn, UBND các phường được cấu trúc thành 6 nội dung đánh giá:

- (1) Công tác chỉ đạo, điều hành CCHC.
- (2) Xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật.
- (3) Cải cách thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.
- (4) Tổ chức hoạt động.
- (5) Cải cách tài chính công.
- (6) Xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số.

*(Bộ tiêu chí xác định Chỉ số CCHC của các phòng chuyên môn, UBND các phường chi tiết tại Phụ lục 2, Phụ lục 3 đính kèm Quyết định này)*

### **2. Thang điểm đánh giá**

- Tổng điểm đánh giá là 100.
- Điểm đánh giá qua thẩm định (tối đa) là 70/100.
- Điểm đánh giá qua điều tra xã hội học (tối đa) là 30/100.

Thang điểm đánh giá được xác định cụ thể đối với từng nội dung, tiêu chí.

### **3. Phương pháp đánh giá**

Kết hợp giữa đánh giá của Hội đồng thẩm định (đánh giá bên trong) và đánh giá qua điều tra xã hội học (đánh giá bên ngoài).

- Đánh giá của Hội đồng thẩm định:

+ Các phòng chuyên môn, UBND các phường tự theo dõi, đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị theo các tiêu chí được quy định trong bộ chỉ số CCHC và hướng dẫn của phòng Nội vụ.

+ Điểm tự đánh giá của các cơ quan, đơn vị được Hội đồng thẩm định của quận thẩm định để xem xét, công nhận hoặc điều chỉnh (nếu cần thiết).

- Đánh giá qua điều tra xã hội học (ĐT XHH):

+ Các tiêu chí đánh giá qua ĐT XHH được quy định trong bộ chỉ số CCHC.

+ Bộ câu hỏi ĐT XHH được xây dựng với số lượng, nội dung hỏi tương ứng với các tiêu chí được đánh giá qua ĐT XHH quy định trong bộ chỉ số CCHC.

#### 4. Xác định Chỉ số CCHC

- Điểm đạt được là tổng hợp điểm qua ĐT XHH và điểm Hội đồng thẩm định quận thẩm định, đánh giá; và là căn cứ để xác định Chỉ số CCHC của từng cơ quan, đơn vị.

- Chỉ số CCHC được xác định bằng tỷ lệ % giữa “Tổng điểm đạt được” và “Tổng điểm tối đa (100 điểm)”.

- Chỉ số thành phần theo nội dung, tiêu chí được xác định bằng tỷ lệ % giữa điểm đạt được và điểm tối đa của từng nội dung, tiêu chí.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Trách nhiệm thực hiện

##### a) Phòng Nội vụ

- Hàng năm, rà soát, tham mưu UBND quận điều chỉnh, cập nhật Chỉ số CCHC phù hợp với tình hình thực tế nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xác định cơ cấu điểm của từng nội dung, tiêu chí, tiêu chí thành phần; xây dựng hướng dẫn chấm điểm đối với từng tiêu chí, tiêu chí thành phần.

- Định kỳ, xây dựng kế hoạch (kèm theo dự toán kinh phí) triển khai xác định chỉ số CCHC trình UBND quận xem xét, ban hành; chủ trì, tổ chức thực hiện sau khi kế hoạch được UBND quận phê duyệt. Theo dõi, đôn đốc các phòng, các phường triển khai kế hoạch xác định chỉ số CCHC.

- Hướng dẫn các phòng, các phường triển khai công việc xác định chỉ số CCHC trong phạm vi trách nhiệm của phòng, UBND phường; tập huấn, bồi dưỡng đối với công chức phụ trách CCHC của phòng, UBND phường về công tác theo dõi, đánh giá và xác định chỉ số CCHC.

- Xác định nhóm đối tượng ĐT XHH và xây dựng bộ câu hỏi ĐT XHH.

- Trình UBND quận quyết định thành lập Hội đồng thẩm định xác định chỉ số CCHC của các phòng chuyên môn, UBND các phường.

- Tổng hợp, xử lý số liệu để xác định chỉ số CCHC và xây dựng báo cáo tổng hợp kết quả chỉ số CCHC, trình UBND quận xem xét, quyết định.

- Tham mưu UBND quận tổ chức công bố chỉ số CCHC của các phòng chuyên môn, UBND các phường.

##### b) Phòng Tài chính - Kế hoạch

Bổ trí đủ kinh phí cho việc thực hiện xác định chỉ số CCHC hàng năm; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị lập dự toán kinh phí triển khai xác định chỉ số CCHC theo kế hoạch.

##### c) Phòng Văn hóa - Thông tin

Chủ trì phối hợp với phòng Nội vụ tổ chức tuyên truyền Bộ Chỉ số CCHC cấp phòng chuyên môn và UBND các phường đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân trên địa bàn quận; đề xuất giải pháp công nghệ, thông tin, nghiên cứu,

hướng dẫn các cơ quan, đơn vị ứng dụng công nghệ thông tin trong triển khai xác định chỉ số CCHC cấp phòng.

**d) Các phòng chuyên môn, UBND các phường**

- Triển khai công việc xác định Chỉ số CCHC trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị theo chỉ đạo của UBND quận.

- Tổng hợp số liệu, xây dựng báo cáo xác định Chỉ số CCHC của đơn vị theo hướng dẫn của phòng Nội vụ.

- Phân công công chức theo dõi, tổng hợp, đánh giá kết quả CCHC của cơ quan, đơn vị.

- Bố trí kinh phí để triển khai xác định chỉ số CCHC theo quy định.

- Phối hợp với phòng Nội vụ trong việc tổ chức ĐT XHH để xác định chỉ số CCHC của đơn vị.

- Văn phòng HĐND&UBND quận, Thanh tra quận và các phòng: Tư pháp, Văn hoá – Thông tin, Kinh tế, Tài chính – Kế hoạch và các cơ quan, đơn vị có liên quan phối hợp với phòng Nội vụ trong việc theo dõi, đánh giá kết quả CCHC đối với từng nội dung, tiêu chí theo chức năng, nhiệm vụ và phân công của UBND quận.

**2. Kinh phí thực hiện**

- Kinh phí triển khai xác định Chỉ số CCHC được đảm bảo bằng ngân sách nhà nước.

- Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai xác định chỉ số CCHC hàng năm thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước, các văn bản hướng dẫn Luật.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định số 2785/QĐ-UBND ngày 02/7/2019 và số 3937/QĐ-UBND ngày 30/9/2019 của UBND quận Hà Đông về việc ban hành bộ chỉ số đánh giá kết quả CCHC của các phòng chuyên môn và UBND các phường.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND&UBND quận; Trưởng phòng Nội vụ; Thủ trưởng các phòng chuyên môn, Chủ tịch UBND các phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND Thành phố;
- Sở Nội vụ Tp Hà Nội;
- Quận uỷ Hà Đông;
- TT HĐND quận;
- Chủ tịch, các PCT UBND quận;
- Các phòng chuyên môn quận;
- UBND các phường;
- Lưu: VT, NV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Cần Thị Việt Hà

**PHỤ LỤC 1**  
**CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ THUỘC ĐỐI TƯỢNG**  
**XÁC ĐỊNH CHỈ SỐ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH HÀNG NĂM**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 5210 /QĐ-UBND ngày 22 / 10 /2021*  
*của UBND quận Hà Đông)*

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ
<b>I</b>	<b>Các phòng chuyên môn quận</b>
1	Giáo dục & Đào tạo
2	Kinh tế
3	Lao động - Thương binh & Xã hội
4	Nội vụ
5	Quản lý đô thị
6	Tài chính - Kế hoạch
7	Tài nguyên - Môi trường
8	Thanh tra quận
9	Tư pháp
10	Văn hoá - Thông tin
11	Văn phòng HĐND & UBND quận
12	Y tế
<b>II</b>	<b>UBND các phường</b>
1	UBND phường Biên Giang
2	UBND phường Đồng Mai
3	UBND phường Dương Nội
4	UBND phường Hà Cầu
5	UBND phường Kiến Hưng
6	UBND phường La Khê
7	UBND phường Mộ Lao
8	UBND phường Nguyễn Trãi
9	UBND phường Phú La
10	UBND phường Phú Lãm
11	UBND phường Phú Lương
12	UBND phường Phúc La
13	UBND phường Quang Trung
14	UBND phường Vạn Phúc
15	UBND phường Văn Quán
16	UBND phường Yên Nghĩa
17	UBND phường Yết Kiêu

**PHỤ LỤC 2**  
**BỘ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**  
**ÁP DỤNG ĐỐI VỚI CÁC PHÒNG CHUYÊN MÔN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5210/QĐ-UBND ngày 22/10/2021 của UBND quận Hà Đông)

TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>100</b>	
<b>I</b>	<b>CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH</b>	<b>25</b>	
<b>1</b>	<b>Ban hành và triển khai Kế hoạch</b>	<b>5</b>	
1.1	Kế hoạch/Văn bản triển khai CCHC năm	3	
1.1.1	Ban hành kế hoạch năm	0.5	
1.1.2	Chất lượng kế hoạch	0.5	
1.1.3	Mức độ hoàn thành kế hoạch	2	
1.2	Kế hoạch khác	2	
1.2.1	Ban hành kế hoạch	0.5	
1.2.2	Chất lượng kế hoạch	0.5	
1.2.3	Mức độ hoàn thành kế hoạch	1	
<b>2</b>	<b>Công tác báo cáo</b>	<b>6</b>	
2.1	Báo cáo 3, 6, 9, 12 tháng	3	
2.1.1	Số lượng báo cáo	0.5	
2.1.2	Nội dung báo cáo	1.25	
2.1.3	Thời hạn gửi báo cáo	1.25	
2.2	Báo cáo khác	3	
2.2.1	Số lượng báo cáo	0.5	
2.2.2	Nội dung báo cáo	1.25	
2.2.3	Thời hạn gửi báo cáo	1.25	
<b>3</b>	<b>Công tác thanh tra, kiểm tra</b>	<b>4</b>	
3.1	Tham mưu UBND quận triển khai thanh tra, kiểm tra công vụ theo chức năng quản lý của phòng đối với các đơn vị trực thuộc quận	2	
3.2	Xử lý, giải quyết các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	2	
<b>4</b>	<b>Thực hiện các nhiệm vụ Quận ủy, UBND quận giao (qua Kế hoạch, kết luận hoặc văn bản khác)</b>	<b>2</b>	
4.1	Hoàn thành các nhiệm vụ được giao	1.5	
4.2	Thành tích khen thưởng tổng kết năm	0.5	
<b>5</b>	<b>Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính</b>	<b>2</b>	
5.1	Có sáng kiến hoặc giải pháp mới và áp dụng hiệu quả trong thực hiện CCHC	1	
5.2	Xây dựng và công khai quy trình nội bộ giải quyết các công việc hành chính chưa quy định là TTHC	1	
<b>6</b>	<b>Kết quả Chỉ số SIPAS do Quận khảo sát</b>	<b>1</b>	
<b>7</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>5</b>	
7.1	Chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC theo chức năng tham mưu của phòng	1.5	ĐT XHH
7.2	Tính kịp thời của các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC do phòng tham mưu, thực hiện	1.5	ĐT XHH
7.3	Sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính) cho công tác CCHC của phòng	1	ĐT XHH

TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
7.4	Công tác chỉ đạo, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của phòng	1	ĐT XHH
<b>II</b>	<b>XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT (VB QPPL)</b>	<b>8</b>	
1	Tham mưu UBND quận xây dựng VB QPPL (nếu có) đúng trình tự, thẩm quyền	1	
2	Tổ chức thực hiện VBQPPL do cấp trên ban hành theo chức năng quản lý của phòng	1	
3	Thực hiện rà soát VBQPPL theo chức năng quản lý của phòng	1	
4	Kịp thời kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền xử lý, giải quyết các vấn đề phát hiện qua rà soát	1	
5	Số lượng và nội dung báo cáo định kỳ và báo cáo đột xuất, chuyên đề (nếu có) về xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật	1	
6	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>3</b>	
6.1	Tính đồng bộ, thống nhất, hợp lý, khả thi của hệ thống VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của quận do phòng tham mưu quận ban hành	1	ĐT XHH
6.2	Tính kịp thời trong việc tổ chức triển khai VBQPPL do cấp trên ban hành thuộc lĩnh vực quản lý của phòng	1	ĐT XHH
6.3	Tính kịp thời trong việc phát hiện, xử lý bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL thuộc phạm vi quản lý nhà nước của phòng	1	ĐT XHH
<b>III</b>	<b>CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG</b>	<b>23</b>	
1	<b>Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>2</b>	
1.1	Thực hiện rà soát thường xuyên danh mục TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền	1	
1.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát (đề xuất sửa đổi, bổ sung theo quy định)	1	
2	<b>Rà soát, đơn giản hóa TTHC: Đạt chỉ tiêu về số TTHC được tinh gọn, đơn giản hóa, rút ngắn thời gian và tiết giảm chi phí</b>	<b>1</b>	
3	<b>Công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ</b>	<b>2</b>	
3.1	Phối hợp công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng tại Bộ phận Một cửa quận	1	
3.2	Phối hợp công khai TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng trên Cổng thông tin điện tử quận	1	
4	<b>Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>	<b>6</b>	
4.1	Tổ chức tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	2	
4.1.2	Thực hiện việc cử công chức đến làm việc tại bộ phận Một cửa quận đảm bảo đáp ứng yêu cầu giải quyết công việc	1	
4.1.3	Thực hiện đúng quy định chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với người làm việc tại bộ phận Một cửa quận	1	
4.2	TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	4	
4.2.1	Số lượng TTHC thực hiện tại quận thuộc thẩm quyền giải quyết của phòng được xây dựng quy trình và tổ chức giải quyết theo cơ chế một cửa	1	

TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
4.2.2	Xây dựng, ban hành, triển khai Quy chế phối hợp trong giải quyết TTHC liên thông	1	
4.2.3	Kiểm soát việc luân chuyển hồ sơ giải quyết TTHC	1	
4.2.4	Phối hợp xử lý, giải quyết, công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính hoặc việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên địa bàn	1	
<b>5</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>7</b>	
5.1	Hồ sơ TTHC được giải quyết đúng, trước hạn	5	
5.2	Thực hiện quy định về xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC	2	
<b>6</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>5</b>	
6.1	Tính chủ động, kịp thời trong phối hợp để công khai danh mục TTHC thuộc trách nhiệm giải quyết của phòng	1	ĐT XHH
6.2	Tính chủ động, kịp thời trong rà soát, phát hiện và kiến nghị những bất cập trong giải quyết TTHC	1	ĐT XHH
6.3	Kết quả giải quyết TTHC thuộc trách nhiệm của phòng	1	ĐT XHH
6.4	Thực hiện trách nhiệm của phòng khi có TTHC giải quyết chậm muộn	1	ĐT XHH
6.5	Tính chủ động, kịp thời trong phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong giải quyết TTHC	1	ĐT XHH
<b>IV</b>	<b>TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA PHÒNG</b>	<b>14</b>	
<b>1</b>	<b>Thực hiện bố trí, phân công nhiệm vụ công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt</b>	<b>1</b>	
<b>2</b>	<b>Công tác đào tạo, bồi dưỡng</b>	<b>1</b>	
2.1	Tham mưu UBND quận tổ chức đào tạo, bồi dưỡng (lĩnh vực phòng tham mưu) theo Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng hàng năm của quận	0.5	
2.2	Tham gia đầy đủ các lớp đào tạo, bồi dưỡng do quận tổ chức	0.5	
<b>3</b>	<b>Thực hiện đánh giá công chức hàng tháng, quý, năm theo quy định</b>	<b>2</b>	
<b>4</b>	<b>Thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa ứng xử</b>	<b>2</b>	
<b>5</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>8</b>	
5.1	Tính hợp lý trong việc sắp xếp, phân công nhiệm vụ công chức	1	ĐT XHH
5.2	Năng lực chuyên môn nghiệp vụ của công chức	1	ĐT XHH
5.3	Tinh thần trách nhiệm đối với công việc của công chức	1	ĐT XHH
5.4	Thái độ phục vụ của công chức	1	ĐT XHH
5.5	Chấp hành giờ giấc làm việc của công chức	1	ĐT XHH
5.6	Thực hiện quy tắc ứng xử của công chức tại cơ quan, nơi công cộng, nơi cư trú	1	ĐT XHH
5.7	Tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của công chức	1	ĐT XHH
5.8	Kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của phòng trong năm	1	ĐT XHH
<b>V</b>	<b>CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG</b>	<b>10</b>	
<b>1</b>	<b>Lập dự toán, chấp hành dự toán và quyết toán ngân sách</b>	<b>2</b>	
1.1	Xây dựng và báo cáo dự toán, chấp hành quyết toán ngân sách	1	
1.2	Thực hiện công khai dự toán ngân sách được cấp có thẩm quyền giao, quyết toán ngân sách được cấp có thẩm quyền phê duyệt và gửi báo cáo theo quy định	1	
<b>2</b>	<b>Thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính</b>	<b>3</b>	



TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
2.1	Xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ theo đúng quy định	1	
2.2	Tiết kiệm kinh phí, tăng thu nhập cho công chức theo mức độ hoàn thành nhiệm vụ	1	
2.3	Báo cáo đánh giá hiệu quả việc thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính	1	
<b>3</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>5</b>	
3.1	Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của đơn vị	1	ĐT XHH
3.2	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	ĐT XHH
3.3	Tác động của việc thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính	1	ĐT XHH
3.4	Đảm bảo về phương tiện, điều kiện, môi trường làm việc của công chức	1	ĐT XHH
3.5	Thực hiện chế độ đãi ngộ đối với công chức	1	ĐT XHH
<b>VI</b>	<b>XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ</b>	<b>20</b>	
<b>1</b>	<b>Ứng dụng Công nghệ thông tin</b>	<b>8</b>	
1.1	Công chức phòng sử dụng phần mềm quản lý văn bản điều hành tác nghiệp và hộp thư điện tử công vụ	4	
1.2	Sử dụng đầy đủ các phần mềm dùng chung của Thành phố	2	
1.3	Cung cấp đầy đủ, kịp thời các nội dung thông tin thuộc chức năng quản lý của phòng phục vụ đăng tải trên Cổng thông tin điện tử quận	2	
<b>2</b>	<b>Cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>	<b>4</b>	
2.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3	2	
2.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4	2	
<b>3</b>	<b>Áp dụng ISO trong hoạt động của phòng</b>	<b>4</b>	
3.1	Duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý tại phòng	2	
3.2	Áp dụng ISO 9001:2015 trong quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC và thực hiện đúng tiêu chuẩn ISO trong hoạt động	2	
<b>4</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>4</b>	
4.1	Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có sử dụng phần mềm quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành	1	ĐT XHH
4.2	Mức độ sử dụng thư điện tử công vụ và ứng dụng CNTT trong điều hành, trao đổi công việc	1	ĐT XHH
4.3	Mức độ cung cấp đầy đủ, kịp thời các nội dung của ngành, lĩnh vực trên cổng thông tin điện tử quận	1	ĐT XHH
4.4	Tính hiệu quả trong thực hiện quy trình ISO	1	ĐT XHH

**PHỤ LỤC 3**  
**BỘ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH**  
**ÁP DỤNG ĐỐI VỚI UBND CÁC PHƯỜNG**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5210/QĐ-UBND ngày 22/10/2021 của UBND quận Hà Đông)

TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
	<b>TỔNG ĐIỂM</b>	<b>100</b>	
<b>I</b>	<b>CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO ĐIỀU HÀNH</b>	<b>24</b>	
<b>1</b>	<b>Ban hành và triển khai Kế hoạch</b>	<b>8</b>	
1.1	Kế hoạch CCHC	3	
1.1.1	Ban hành kế hoạch năm	0.5	
1.1.2	Chất lượng kế hoạch	0.5	
1.1.3	Mức độ hoàn thành kế hoạch	2	
1.2	Kế hoạch PAPI	2	
1.2.1	Ban hành kế hoạch năm	0.5	
1.2.2	Chất lượng kế hoạch	0.5	
1.2.3	Mức độ hoàn thành kế hoạch	1	
1.3	Kế hoạch SIPAS	2	
1.3.1	Ban hành kế hoạch năm	0.5	
1.3.2	Chất lượng kế hoạch	0.5	
1.3.3	Mức độ hoàn thành kế hoạch	1	
1.4	Kế hoạch khác	1	
1.4.1	Ban hành kế hoạch	0.25	
1.4.2	Chất lượng kế hoạch	0.25	
1.4.3	Mức độ hoàn thành kế hoạch	0.5	
<b>2</b>	<b>Công tác báo cáo</b>	<b>5</b>	
2.1	Báo cáo 3, 6, 9, 12 tháng	2.5	
2.1.1	Số lượng báo cáo	0.5	
2.1.2	Nội dung báo cáo	1	
2.1.3	Thời hạn gửi báo cáo	1	
2.2	Báo cáo khác	2.5	
2.2.1	Số lượng báo cáo	0.5	
2.2.2	Nội dung báo cáo	1	
2.2.3	Thời hạn gửi báo cáo	1	
<b>3</b>	<b>Công tác tự kiểm tra</b>	<b>1</b>	
3.1	Xây dựng Kế hoạch kiểm tra (Có Kế hoạch kiểm tra riêng hoặc nằm trong kế hoạch CCHC năm hoặc lồng ghép trong kế hoạch kiểm tra khác)	0.5	
3.2	Mức độ hoàn thành kế hoạch kiểm tra	0.5	
<b>4</b>	<b>Thực hiện các nhiệm vụ Quận ủy, UBND quận giao (qua Kế hoạch, kết luận hoặc văn bản khác)</b>	<b>1.5</b>	
4.1	Hoàn thành các nhiệm vụ được giao	1	
4.2	Thành tích khen thưởng tổng kết năm	0.5	
<b>5</b>	<b>Công tác thông tin, tuyên truyền về CCHC</b>	<b>1.5</b>	
5.1	Kế hoạch tuyên truyền CCHC (có kế hoạch riêng hoặc nằm trong kế hoạch CCHC năm)	0.5	
5.2	Mức độ hoàn thành kế hoạch tuyên truyền CCHC	0.5	
5.3	Mức độ đa dạng trong tuyên truyền CCHC	0.5	
<b>6</b>	<b>Sáng kiến hoặc giải pháp mới trong cải cách hành chính</b>	<b>2</b>	

TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
6.1	Có sáng kiến hoặc giải pháp mới và áp dụng hiệu quả trong thực hiện CCHC	1	
6.2	Xây dựng và công khai quy trình nội bộ giải quyết các công việc hành chính chưa quy định là TTHC	1	
7	<b>Kết quả Chỉ số PAPI, SIPAS do Thành phố, Quận hoặc các tổ chức khác khảo sát</b>	1	
8	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	4	
8.1	Tác động của tuyên truyền đối với việc nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức về CCHC	1	ĐT XHH
8.2	Các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC của phường đảm bảo chất lượng, kịp thời	1	ĐT XHH
8.3	Sử dụng nguồn lực (nhân lực, tài chính) cho công tác CCHC của phường	1	ĐT XHH
8.4	Công tác theo dõi, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC của phường	1	ĐT XHH
<b>II</b>	<b>TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT (VBQPPL)</b>	<b>9.5</b>	
<b>1</b>	<b>Theo dõi thi hành pháp luật</b>	<b>1</b>	
1.1	Xây dựng và thực hiện Kế hoạch theo dõi thi hành pháp luật	0.5	
1.2	Báo cáo và xử lý kết quả theo dõi thi hành pháp luật	0.5	
<b>2</b>	<b>Công tác rà soát văn bản quy phạm pháp luật</b>	<b>1.5</b>	
2.1	Ban hành Kế hoạch rà soát VBQPPL	0.5	
2.2	Mức độ hoàn thành kế hoạch rà soát VBQPPL	0.5	
2.3	Xử lý kết quả rà soát, hệ thống hóa VBQPPL	0.5	
<b>3</b>	<b>Tổ chức triển khai và tự kiểm tra việc thực hiện VBQPPL tại phường</b>	<b>2</b>	
3.1	Tổ chức thực hiện VBQPPL do cấp trên ban hành	0.5	
3.2	Ban hành Kế hoạch tự kiểm tra việc thực hiện VBQPPL tại phường	0.5	
3.3	Mức độ hoàn thành kế hoạch kiểm tra	0.5	
3.4	Xử lý, giải quyết các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	0.5	
<b>4</b>	<b>Số lượng và nội dung báo cáo định kỳ và báo cáo đột xuất, chuyên đề (nếu có) về xây dựng và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật</b>	<b>1</b>	
<b>5</b>	<b>Tuyên truyền phổ biến pháp luật</b>	<b>1</b>	
<b>6</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>3</b>	
6.1	Tác động của hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật đối với công dân, tổ chức	1	ĐT XHH
6.2	Tính kịp thời trong việc tổ chức triển khai VBQPPL do cấp trên ban hành	1	ĐT XHH
6.3	Tính kịp thời trong việc phát hiện, kiến nghị xử lý bất cập, vướng mắc trong tổ chức thực hiện VBQPPL	1	ĐT XHH
<b>III</b>	<b>CÁI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG</b>	<b>26</b>	
<b>1</b>	<b>Kiểm soát quy định thủ tục hành chính (TTHC)</b>	<b>1.5</b>	
1.1	Ban hành kế hoạch kiểm soát TTHC	0.5	
1.2	Mức độ hoàn thành kế hoạch kiểm soát TTHC	0.5	
1.3	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát	0.5	
<b>2</b>	<b>Rà soát, đơn giản hóa TTHC: Đạt chỉ tiêu về số TTHC được tinh gọn, đơn giản hóa, rút ngắn thời gian và tiết giảm chi phí</b>	<b>1</b>	
<b>3</b>	<b>Công khai TTHC và kết quả giải quyết hồ sơ</b>	<b>3</b>	
3.1	Công khai TTHC đúng quy định tại bộ phận Một cửa	1	

TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
3.2	Công khai TTHC đúng quy định trên Trang thông tin điện tử của phường	1	
3.3	Công khai kết quả giải quyết hồ sơ trên Trang thông tin điện tử phường	1	
<b>4</b>	<b>Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông</b>	<b>4</b>	
4.1	Tổ chức tiếp nhận và giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	2	
4.1.1	Ban hành đầy đủ các văn bản về tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định	1	
4.1.2	Bố trí người làm việc tại bộ phận Một cửa đúng quy định	0.5	
4.1.3	Thực hiện đúng quy định chế độ bồi dưỡng, cấp trang phục đối với người làm việc tại bộ phận Một cửa	0.5	
4.2	TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	1	
4.2.1	Số lượng TTHC thực hiện tại phường được xây dựng quy trình và tổ chức giải quyết theo cơ chế một cửa	0.5	
4.2.2	Xây dựng, ban hành, triển khai Quy chế phối hợp giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa liên thông thuộc thẩm quyền ban hành của UBND phường	0.5	
4.3	Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị và mức độ hiện đại của bộ phận Một cửa	1	
4.3.1	UBND phường đạt yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị theo quy định	0.5	
4.3.2	UBND phường có bộ phận Một cửa hiện đại theo quy định	0.5	
<b>5</b>	<b>Kết quả giải quyết TTHC</b>	<b>5</b>	
5.1	Hồ sơ TTHC được giải quyết đúng, trước hạn	3	
5.2	Thực hiện quy định về xin lỗi trong quá trình giải quyết TTHC tại UBND phường	1	
5.3	Kiểm soát việc luân chuyển hồ sơ TTHC	1	
<b>7</b>	<b>Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) của cá nhân, tổ chức đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên địa bàn</b>	<b>3.5</b>	
7.1	Thực hiện việc tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính hoặc việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên địa bàn	0.5	
7.2	Xử lý, giải quyết, công khai kết quả giải quyết PAKN của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính hoặc việc giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên địa bàn	1	
7.3	Tổ chức đối thoại với cá nhân, tổ chức về TTHC và giải quyết TTHC	2	
<b>8</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>8</b>	
8.1	Cơ sở vật chất tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả TTHC có đáp ứng yêu cầu (nơi ngồi chờ, bàn viết, ghế, quạt mát, vệ sinh chung,...)	1	ĐT XHH
8.2	TTHC có được niêm yết công khai đầy đủ	1	ĐT XHH
8.3	Thành phần hồ sơ/phí, lệ phí phải nộp có đúng quy định	1	ĐT XHH
8.4	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, đúng mực trong quá trình giải quyết TTHC	1	ĐT XHH
8.5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ chu đáo, dễ hiểu	1	ĐT XHH
8.6	Cơ quan trả kết quả có đúng hẹn	1	ĐT XHH
8.7	Kết quả giải quyết nhận được đúng, đầy đủ, chính xác	1	ĐT XHH
8.8	Thuận tiện, dễ dàng khi thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	1	ĐT XHH

TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
<b>IV</b>	<b>TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA UBND PHƯỜNG</b>	<b>13.5</b>	
<b>1</b>	<b>Tổ chức hoạt động theo mô hình thí điểm Chính quyền đô thị</b>	<b>1</b>	
<b>2</b>	<b>Công tác quản lý đội ngũ cán bộ, công chức phường</b>	<b>3.5</b>	
2.1	Phân công, bố trí cán bộ, công chức phường	1	
2.2	Cử cán bộ, công chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng hàng năm	1	
2.3	Thực hiện công tác đánh giá cán bộ, công chức hàng tháng, quý, năm	1.5	
<b>3</b>	<b>Thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính, văn hóa ứng xử</b>	<b>2</b>	
<b>4</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>7</b>	
4.1	Đánh giá thực hiện công tác tiếp công dân và tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của phường	1	ĐT XHH
4.2	Năng lực chuyên môn nghiệp vụ của CBCC phường	1	ĐT XHH
4.3	Tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ đối với công việc của CBCC phường	1	ĐT XHH
4.4	Chấp hành giờ giấc làm việc của CBCC phường	1	ĐT XHH
4.5	Thực hiện quy tắc ứng xử của CBCC phường tại cơ quan, nơi công cộng, nơi cư trú	1	ĐT XHH
4.6	Tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của CBCC phường	1	ĐT XHH
4.7	Mức độ hoàn thành nhiệm vụ theo chức trách nhiệm vụ được giao của Chủ tịch phường	1	ĐT XHH
<b>V</b>	<b>CẢI CÁCH TÀI CHÍNH CÔNG</b>	<b>8</b>	
<b>1</b>	<b>Lập dự toán, chấp hành dự toán và quyết toán ngân sách</b>	<b>2</b>	
1.1	Xây dựng và báo cáo dự toán, chấp hành quyết toán ngân sách	1	
1.2	Thực hiện công khai dự toán ngân sách được cấp có thẩm quyền giao, quyết toán ngân sách được cấp có thẩm quyền phê duyệt và gửi báo cáo theo quy định	1	
<b>2</b>	<b>Thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính</b>	<b>3</b>	
2.1	Xây dựng quy chế chi tiêu nội bộ theo đúng quy định	1	
2.2	Tiết kiệm kinh phí, tăng thu nhập cho cán bộ, công chức theo mức độ hoàn thành nhiệm vụ	1	
2.3	Báo cáo đánh giá hiệu quả việc thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính	1	
<b>3</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>3</b>	
3.1	Đánh giá việc thực hiện tiết kiệm, chống lãng phí trong quản lý, sử dụng kinh phí của đơn vị	1	ĐT XHH
3.2	Tính hiệu quả của việc quản lý, sử dụng tài sản công	1	ĐT XHH
3.2	Đảm bảo về phương tiện, điều kiện, môi trường làm việc, chế độ đãi ngộ đối với CBCC	1	ĐT XHH
<b>VI</b>	<b>XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ, CHÍNH QUYỀN SỐ</b>	<b>19</b>	
<b>1</b>	<b>Ứng dụng Công nghệ thông tin</b>	<b>6</b>	
1.1	Cán bộ, công chức phường sử dụng phần mềm quản lý văn bản, điều hành tác nghiệp và hộp thư điện tử công vụ	2	
1.2	Sử dụng hệ thống họp trực tuyến	0.5	
1.3	Sử dụng kênh tương tác với người dân qua các trang Fanpage (Zalo, Facebook)	1	
1.4	Sử dụng đầy đủ các phần mềm dùng chung của Thành phố	0.5	
1.5	Vận hành Trang thông tin điện tử của phường	1	

TT	Nội dung/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Ghi chú
1.6	Gửi nhận văn bản điện tử tích hợp chữ ký số trong giao dịch hành chính	1	
<b>2</b>	<b>Cung cấp dịch vụ công trực tuyến</b>	<b>3</b>	
2.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 3	1.5	
2.2	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4	1.5	
<b>3</b>	<b>Thực hiện quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích</b>	<b>1</b>	
3.1	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được tiếp nhận qua dịch vụ BCCI	0.5	
3.2	Tỷ lệ kết quả giải quyết TTHC được trả qua dịch vụ BCCI	0.5	
<b>4</b>	<b>Áp dụng ISO trong hoạt động của UBND phường</b>	<b>4</b>	
4.1	Công bố hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 vào hoạt động quản lý tại UBND phường	1	
4.2	Duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 vào hoạt động quản lý tại UBND phường	1.5	
4.3	Áp dụng ISO 9001 trong quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC và thực hiện đúng tiêu chuẩn ISO trong hoạt động	1.5	
<b>5</b>	<b>Tiêu chí Điều tra Xã hội học</b>	<b>5</b>	
5.1	Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có sử dụng phần mềm quản lý văn bản và chỉ đạo, điều hành	1	ĐT XHH
5.2	Mức độ sử dụng thư điện tử công vụ và ứng dụng CNTT trong điều hành, trao đổi công việc	1	ĐT XHH
5.3	Mức độ cung cấp đầy đủ, kịp thời các nội dung của ngành, lĩnh vực trên trang thông tin điện tử phường	1	ĐT XHH
5.4	Mức độ thuận tiện trong truy cập, khai thác thông tin trên trang thông tin điện tử phường	1	ĐT XHH
5.5	Tính hiệu quả trong thực hiện quy trình ISO	1	ĐT XHH

