

VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

Số: 104/2024/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 11 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về đánh giá chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5

năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ 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 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;

Căn cứ Nghị định số 59/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật đã được bổ sung, sửa đổi một số điều theo Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 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 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ về Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại Tờ trình số 13720/TTr-VP ngày 08 tháng 11 năm 2024 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 7240/BC-STP ngày 31 tháng 10 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành văn bản

Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về đánh giá chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ký 29 tháng 11 năm 2024.

Quyết định này thay thế Quyết định số 25/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Thành phố.

Điều 3. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, phường, xã, thị trấn, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Văn Mãi

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

QUY ĐỊNH

Về đánh giá chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thực hiện
thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố

(Kèm theo Quyết định số: 104/2024/QĐ-UBND

ngày 19 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này nhằm cụ thể hóa đối tượng, phương thức, chỉ số, nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và việc tổ chức đánh giá, chấm điểm, công khai và xử lý kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân các cấp, các sở, ban, ngành có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị).

2. Cán bộ, công chức, viên chức, sỹ quan quân đội, sỹ quan công an và người lao động của các cơ quan, đơn vị được phân công trực tiếp tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức và người lao động).

3. Tổ chức, cá nhân tham gia giao dịch, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

4. Các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thực hiện đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 3. Nguyên tắc đánh giá

1. Lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

2. Việc tổ chức đánh giá được thực hiện đối với cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong việc tổ chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến dựa trên kết quả chấm điểm chất lượng phục vụ, mức độ hài lòng, công khai kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các đơn vị theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ trên Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố tại địa chỉ <https://bandotheche.hochiminhcity.gov.vn>.

3. Công tác tổ chức đánh giá phải bảo đảm:

a) Thực hiện thường xuyên, hiệu quả, thống nhất, khách quan, trung thực, minh bạch, công bằng và hệ thống hóa đối với từng hồ sơ tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến từ lúc tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết bằng các phương thức khác nhau.

b) Thường xuyên đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát; thông tin đánh giá phải đảm bảo được cập nhật thường xuyên, chuyển tải và công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố, Cổng thông tin điện tử Thành phố, Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

4. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin.

5. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

6. Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thực hiện nghiêm trách nhiệm giải trình trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

7. Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; 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.

8. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, đơn vị gắn với kết quả thể hiện trên Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải trình kết quả của cơ quan, đơn vị mình trước cơ quan cấp trên; cán bộ, công chức, viên chức và người lao động có trách nhiệm giải trình với thủ trưởng cơ quan, đơn vị đối với việc thực thi nhiệm vụ cá nhân làm ảnh hưởng đến điểm số của cơ quan, đơn vị mình

Điều 4. Ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức khảo sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính

1. Ứng dụng công nghệ thông tin đảm bảo liên thông với Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố và Hệ thống bản đồ thể chế Thành phố; đồng thời kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin với nhau và với các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành.

2. Nghiên cứu các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin và chủ động trong việc số hóa các dữ liệu quản lý, lấy ý kiến tổ chức, cá nhân đánh giá cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động khi thực hiện thủ tục hành chính trên các hệ thống, đặc biệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước để đánh giá chính xác, khoa học, công khai.

3. Khuyến khích sử dụng thiết bị, phần mềm đánh giá được kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố và Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố qua đó giám sát, thống kê, đánh giá tích hợp thành một tiêu chí đánh giá cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động để phục vụ cho việc Ủy ban nhân dân Thành phố kiểm tra, giám sát, chỉ đạo, điều hành việc thực hiện cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố.

Chương II

ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG THỨC, NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 5. Đối tượng thực hiện đánh giá

Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến gồm:

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.
2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đánh giá việc thực hiện của cán bộ, công chức,

viên chức và người lao động tại cơ quan, đơn vị mình.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đối với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức; Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính đối với Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền).

4. Cơ quan, đơn vị tự đánh giá việc thực hiện của cơ quan mình định kỳ và thông qua việc điều tra xã hội học.

5. Tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức khác thực hiện đánh giá chất lượng và tiến độ giải quyết thủ tục hành chính thông qua việc điều tra xã hội học theo nội dung, chương trình, kế hoạch của tổ chức.

Điều 6. Đối tượng được đánh giá

Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đối với các đối tượng sau:

1. Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động của các cơ quan, đơn vị được phân công trực tiếp tham gia hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

2. Cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và tham gia vào quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 7. Phương thức đánh giá

1. Đánh giá của tổ chức, cá nhân: thực hiện đánh giá trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố thông qua việc chọn các câu trả lời khảo sát khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến (phụ lục kèm theo).

2. Đánh giá nội bộ việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến: Thủ trưởng đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức, xã, phường, thị trấn thông qua kết quả xếp hạng của cơ quan, đơn vị mình trên Bản đồ thực thi thể chế (địa chỉ tại <https://bandotheche.hochiminhcity.gov.vn>) và kết quả giải quyết, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến: thực hiện thông qua công tác kiểm tra thực tế, các báo cáo, quyết định phê duyệt liên quan đến việc tổ chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và kết quả thứ hạng và điểm số trên Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố.

4. Đánh giá của tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và tổ chức khác thông qua điều tra xã hội học.

Điều 8. Nội dung đánh giá

1. Đánh giá của tổ chức, cá nhân:

Tổ chức, cá nhân thực hiện góp ý đối với cơ quan, đơn vị trong việc tổ chức hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thông qua việc trả lời các câu hỏi đánh giá khi nhận kết quả thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố.

2. Đánh giá nội bộ:

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị căn cứ kết quả của cơ quan, đơn vị trên Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố (chú trọng tiến độ giải quyết hồ sơ), phản ánh kiến nghị (chú trọng thái độ giao tiếp, văn hóa ứng xử của cán bộ công chức), kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan đơn vị mình tiến hành đánh giá cụ thể từng đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc trách nhiệm quản lý.

3. Đánh giá của cơ quan có thẩm quyền:

Cơ quan có thẩm quyền căn cứ kết quả các chỉ số trên Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đối với các cơ quan, đơn vị được đánh giá.

Chương III **CẬP NHẬT, TỔNG HỢP, CÔNG KHAI VÀ** **XỬ LÝ KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ**

Điều 9. Cập nhật thông tin đánh giá

Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố được thiết lập phải tự động cập nhật kết quả đánh giá cơ quan, tổ chức, đánh giá nội bộ và ý kiến đánh giá của tổ chức, cá

nhân được thu nhận thông qua các phương thức: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố; Cổng thông tin điện tử Thành phố; Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; thiết bị điện tử có tính năng đánh giá (nếu có) phải được kết nối với Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố và các hệ thống khác của Thành phố có thu thập phản ánh kiến nghị đối với việc hướng dẫn, tiếp nhận, thụ lý, trả kết quả thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 10. Công khai kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền, đánh giá nội bộ, đánh giá do tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp được tổng hợp và công khai trên Cổng thông tin điện tử Thành phố, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố tích hợp với Hệ thống bản đồ thể chế của Thành phố, Cổng dịch vụ công quốc gia, như sau:

Đối với kết quả đánh giá từ cá nhân, tổ chức và đánh giá nội bộ: thực hiện định kỳ hàng quý và hàng năm.

Đối với kết quả đánh giá của cơ quan có thẩm quyền; đánh giá của tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp: thực hiện hàng năm.

2. Các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thực hiện công khai kết quả đánh giá tại cơ quan mình và trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình.

Điều 11. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá từ ý kiến của tổ chức, cá nhân, đánh giá nội bộ, đánh giá của cơ quan có thẩm quyền là cơ sở để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính; là một tiêu chí đánh giá kết quả, thứ hạng của cơ quan, đơn vị gắn liền với trách nhiệm, kết quả đánh giá của người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó; làm cơ sở ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, đánh giá và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

2. Căn cứ kết quả đánh giá từ tổ chức, cá nhân, đánh giá nội bộ, đánh giá của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp, cơ quan,

đơn vị rà soát, theo dõi, kịp thời khen thưởng, động viên cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thực hiện tốt nhiệm vụ; có giải pháp chấn chỉnh, xử lý đối với các trường hợp chưa hoàn thành nhiệm vụ; xem xét kỷ luật đối với những trường hợp để quá hạn hồ sơ trong thời gian dài chưa giải quyết, những trường hợp để xảy ra phản ánh kiến nghị kéo dài do lỗi chủ quan của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong công tác hướng dẫn, tiếp nhận, thụ lý, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố và các cơ quan liên quan thực hiện:

1. Triển khai công tác đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, cập nhật thông tin đánh giá, tổng hợp tình hình, kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố.

2. Định kỳ hằng quý, hằng năm, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố kết quả chấm điểm đánh giá, phân loại đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố; giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh (nếu có); kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của quý trước (nếu có); đề xuất khen thưởng, kỷ luật (nếu có); công khai kết quả đánh giá các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

Điều 13. Sở Nội vụ

Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố hướng dẫn các cơ quan, đơn vị gắn kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến là một trong những tiêu chuẩn xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục

hành chính, dịch vụ công trực tuyến xác định trách nhiệm cá nhân, người đứng đầu, đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật được quy định tại khoản 7 Điều 3 Quy định này.

Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố triển khai thực hiện đánh giá, xếp loại Chỉ số Cải cách hành chính hàng năm của các cơ quan, đơn vị trên cơ sở kết quả đánh giá chất lượng phục vụ của người dân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 14. Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Sở Nội vụ, Trung tâm Chuyên đổi số Thành phố và các đơn vị có liên quan công khai kết quả 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Phối hợp Trung tâm Chuyên đổi số Thành phố về giải pháp kỹ thuật kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ đánh giá các nhóm chỉ số tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 8 năm 2024 theo thời gian thực;

Chỉ đạo các cơ quan báo đài thực hiện tuyên truyền vận động tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố và thực hiện tham gia 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.

Điều 15. Trung tâm chuyên đổi số

Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Thành phố sẵn sàng liên thông và chia sẻ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống quản trị thực thi Thành phố Hồ Chí Minh trên nền tảng số và Hệ thống bản đồ thể chế Thành phố, bổ sung tính năng chấm điểm, xếp hạng, tổng hợp đánh giá các đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố.

Hoàn thiện tính năng chấm điểm, thống kê, xếp hạng các cơ quan, đơn vị thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Thành phố Hồ Chí Minh, thông qua hệ thống bản đồ thể chế cập nhật thường xuyên, trích xuất đầy đủ số liệu, thông tin phục vụ quản lý, thống kê, giám sát của các cơ quan, đơn vị, cấp quyền quản trị cho từng đơn vị trong vấn đề theo dõi số liệu đối với cơ quan, đơn vị của

mình.

Định kỳ hằng tháng, báo cáo kết quả thực hiện, xếp hạng của các đơn vị về Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố) trước ngày 25 hằng tháng.

Điều 16. Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức

1. Tổ chức thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cập nhật thông tin đánh giá, công khai kết quả đánh giá theo Quy định này và các Kế hoạch triển khai của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Tuyên truyền, vận động tổ chức, cá nhân tích cực tham gia đánh giá; chủ động nghiên cứu, thực hiện các giải pháp để nâng cao chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo thời gian thực.

3. Thường xuyên theo dõi các chỉ số đánh giá của cơ quan, đơn vị mình, kịp thời xây dựng kế hoạch, đưa ra giải pháp khắc phục những hạn chế, cải thiện điểm số, thứ hạng của cơ quan, đơn vị.

4. Định kỳ hằng quý, hằng năm, triển khai chấm điểm đánh giá đối với từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, quyết định.

Điều 17. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức khác

Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố thực hiện giám sát, phản biện xã hội việc triển khai và kết quả công tác cải cách hành chính tại các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các cấp. Đồng thời, chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan khảo sát sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn Thành phố.

Tổ chức điều tra xã hội học nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đảm bảo đánh giá khách quan, sát thực tiễn và hướng

đến việc phục vụ người dân, doanh nghiệp làm tâm điểm góp phần hoàn thiện việc cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố, chuyển kết quả tổng hợp đánh giá đến Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố) để thực hiện công khai theo quy định./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

Phụ lục

Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 104/2024/QĐ-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. Chỉ số đánh giá hài lòng

1. Chỉ số 1: thời gian giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

(Chỉ số này chấm điểm trên từng hồ sơ đã có kết quả)

1.1 Kết quả giải quyết trong hạn: **1 điểm**.

1.2 Kết quả giải quyết quá hạn trên 05 ngày làm việc: **0 điểm**.

1.3 Cách tính điểm:

$$A = \frac{\text{số điểm đạt được}}{\text{tổng hồ sơ đã giải quyết}} \quad (0 \leq A \leq 1)$$

2. Chỉ số 2: hướng dẫn cá nhân, tổ chức hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

(Chỉ số này chấm điểm trên từng lượt đánh giá)

2.1. Số lần trả hồ sơ, ngưng giải quyết hồ sơ chờ bổ sung không quá 01 lần so với quy định cho phép: **1 điểm**

2.2. Số lần trả hồ sơ, ngưng giải quyết hồ sơ chờ bổ sung 02 lần so với quy định cho phép: **0 điểm**

2.3 Cách tính điểm:

$$B = \frac{\text{số điểm đạt được}}{\text{tổng hồ sơ ngưng, trả hồ sơ 02 lần}} \quad (0 \leq B \leq 1)$$

3. Chỉ số 3: thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

(Chỉ số này chấm điểm trên từng lượt đánh giá)

3.1. Đánh giá 😊 (tốt): **1 điểm**;

3.2. Đánh giá 😐 (bình thường): **0 điểm**

3.3. Cách tính điểm:

$$C = \frac{\text{số điểm đạt được}}{\text{tổng số lượt đánh giá}} \quad (0 \leq C \leq 1)$$

4. Chỉ số 4: phản hồi các ý kiến góp ý của cá nhân, tổ chức

(Chỉ số này chấm điểm trên từng ý kiến phản ánh của người dân, tổ chức thông qua 01 kênh duy nhất là Hệ thống phản ánh kiến nghị của Văn phòng Chính phủ (dichvucong.gov.vn); đối với trường hợp người dân, tổ chức đã ý kiến nhưng cơ quan, đơn vị không phản hồi kịp thời và gửi tiếp ý kiến phản ánh – trùng hoặc khác nội dung lần trước vẫn tiếp tục tình là ý kiến phản ánh mới)

Cách tính điểm:

$$D = \text{kết quả hệ thống đánh giá phản ánh kiên nghị} \quad (0 \leq D \leq 18)$$

5. Chỉ số 5: Niêm yết công khai thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến tại bộ phận một cửa, trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị

(Chỉ số này chấm điểm vào cuối kỳ tổng kết kết quả đánh giá)

Cách tính điểm:

E = 1 điểm - khi Niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định:

E = 0 điểm - khi niêm yết công khai chưa đầy đủ, chưa đúng quy định

II. Đánh giá xếp loại mức độ hài lòng

1. Cách tính

$$K = A + B + C + D + E \quad (0 \leq K \leq 22)$$

Trong đó:

K là kết quả tổng số điểm đạt được

2. xếp hạng mức độ hài lòng

Số điểm K trên 20: hài lòng

Số điểm K dưới 20: không hài lòng