

## TỜ TRÌNH

### Về việc đề nghị xét công nhận Bộ phận Một cửa kiểu mẫu UBND xã Hương Trà năm 2024

Căn Cứ Quyết định số 737/QĐ-UBND ngày 14/11/2024 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Quy định tiêu chí đánh giá, xét công nhận Bộ phận Một cửa kiểu mẫu cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi;

Ủy ban nhân dân xã Hương Trà đã tiến hành tự đánh giá, chấm điểm Bộ phận Một cửa kiểu mẫu năm 2024 (có phụ lục chấm điểm kèm theo) và trình UBND huyện xem xét công nhận Bộ phận Một cửa kiểu mẫu cho UBND xã Hương Trà năm 2024 với các nội dung như sau:

#### I. Tổng hợp kết quả tự đánh giá chấm điểm.

Tổng số điểm tự chấm đạt được: **94** điểm, trong đó:

**1. Tiêu chí 1:** Bố trí trụ sở, trang thiết bị theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 7 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP: 14 điểm.

**2. Tiêu chí 2:** Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa đúng yêu cầu: 3 điểm.

**3. Tiêu chí 3:** Công khai, minh bạch thủ tục hành chính, thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: 5 điểm.

**4. Tiêu chí 4:** Thực hiện đúng quy trình xử lý hồ sơ trong các trường hợp: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ; thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; thông báo trả hồ sơ: 10 điểm.

**5. Tiêu chí 5:** Đạt tỷ lệ giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn; phối hợp giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn: 25 điểm.

**6. Tiêu chí 6:** Đạt tỷ lệ số hóa hồ sơ tiếp nhận, kết quả giải quyết TTHC và khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa: 5 điểm.

**7. Tiêu chí 7:** Đạt tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, hồ sơ thanh toán trực tuyến: 10 điểm.

**8. Tiêu chí 8:** Xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời, đúng quy định: 7 điểm.

**9. Tiêu chí 9:** Đạt tỷ lệ đánh giá rất hài lòng, hài lòng về quá trình giải quyết TTHC: 5 điểm.

**10. Tiêu chí 10:** Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: 10 điểm.

*(Chi tiết có bảng tự đánh giá, chấm điểm kèm theo).*

## **II. Tài liệu kiểm chứng:**

**1. Tiêu chí 1:** Bố trí trụ sở, trang thiết bị theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 7 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP:

**1.1. Nội dung 1:** Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, quy mô diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ và phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày: Quy mô diện tích trụ sở đảm bảo theo quy định tại Điều 5 (diện tích làm việc của các chức danh), Điều 7 (diện tích chuyên dùng) của Nghị định số 152/2017/NĐ-CP ngày 27/12/2017 của Chính phủ quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng trụ sở làm việc, cơ sở hoạt động sự nghiệp và Quyết định số 26/2020/QĐ-UBND ngày 13/10/2020 của UBND tỉnh ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích chuyên dùng của các cơ quan, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc phạm vi quản lý của tỉnh Quảng Ngãi.

**1.2. Nội dung 2:** Tài liệu minh chứng có hình ảnh chụp kèm theo.

**2. Tiêu chí 2:** Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa đúng yêu cầu: Tài liệu minh chứng có hình ảnh chụp kèm theo.

**3. Tiêu chí 3:** Công khai, minh bạch thủ tục hành chính, thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính: Tài liệu minh chứng có hình ảnh chụp kèm theo.

**4. Tiêu chí 4:** Thực hiện đúng quy trình xử lý hồ sơ trong các trường hợp: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ; thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; thông báo trả hồ sơ: Ban hành đầy đủ các phiếu và Thông báo giải quyết TTHC đúng quy định *(có mẫu kèm theo)*.

**5. Tiêu chí 5:** Đạt tỷ lệ giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn; phối hợp giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn:

**1.1. Nội dung 1:** Tỷ lệ giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đạt 95% trở lên: *(có danh sách TTHC kèm theo)*.

**1.2. Nội dung 2:** Tỷ lệ phối hợp giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn với các cơ quan, đơn vị, địa phương đạt 95% trở lên: *(có danh sách kèm theo)*.

**6. Tiêu chí 6:** Đạt tỷ lệ số hóa hồ sơ tiếp nhận, kết quả giải quyết TTHC và khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa:

**1.1. Nội dung 1:** Tổng tỷ lệ số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC mỗi năm tăng tối thiểu 20% theo chỉ tiêu Nghị quyết số 76/NQ-CP: *(có danh sách TTHC kèm theo)*.

**1.2. Nội dung 2:** Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt tối thiểu 5%: Trong năm 2024 chưa thực hiện được.

**7. Tiêu chí 7:** Đạt tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, hồ sơ thanh toán trực tuyến:

**1.1. Nội dung 1:** Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt từ 80% trở lên: *(có danh sách TTHC kèm theo).*

**1.2. Nội dung 2:** Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên đạt từ 80% trở lên: *(có danh sách TTHC kèm theo).*

**8. Tiêu chí 8:** Xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời, đúng quy định: Trong năm 2024 không có PAKN về TTHC.

**9. Tiêu chí 9:** Đạt tỷ lệ đánh giá rất hài lòng, hài lòng về quá trình giải quyết TTHC: *(Có tài liệu kiểm chứng kèm theo).*

**10. Tiêu chí 10:** Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Theo thống kê trên cổng dichvucong.gov.vn trong năm 2024 kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trên cổng DVCQG đạt 100% *(có hình ảnh kèm theo).*

Trên đây là kết quả tự đánh giá, chấm điểm Một cửa kiểu mẫu của UBND xã Hương Trà năm 2024, UBND xã kính trình UBND huyện, Văn phòng HĐND và UBND huyện, xem xét, thẩm định, trình UBND tỉnh công nhận Bộ phận Một cửa kiểu mẫu của UBND xã Hương Trà trong năm 2024./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Văn phòng HĐND & UBND huyện;
- TT Đảng ủy, TT. HĐND xã;
- CT, các PCT. UBND xã;
- Công chức UBND xã;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Hồ Minh Hiếu**

**BẢNG CHẤM ĐIỂM**  
**Các tiêu chí đánh giá, xét công nhận Bộ phận Một cửa kiểu mẫu**  
**cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**  
*(Ban hành kèm theo Tờ trình số 12/TTr-UBND ngày 27/02/2025*  
*của UBND xã Hương Trà)*

TT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ	ĐIỂM			Kết quả thẩm tra của Văn phòng UBND tỉnh
		Thang điểm	Kết quả tự chấm điểm	Kết quả thẩm định của UBND cấp huyện	
	<b>Tiêu chí 1: Bố trí trụ sở, trang thiết bị theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 7 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP</b>	<b>15</b>	<b>14</b>		
Nội dung 1	Bộ phận Một cửa được bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ tìm, quy mô diện tích phù hợp để thực hiện nhiệm vụ và phù hợp với số lượng giao dịch giải quyết tại Bộ phận Một cửa trong ngày.  <i>(Quy mô diện tích trụ sở theo quy định tại Điều 5 (diện tích làm việc của các chức danh), Điều 7 (diện tích chuyên dùng) của Nghị định số 152/2017/NĐ-CP ngày 27/12/2017 của Chính phủ quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng trụ sở làm việc, cơ sở hoạt động sự nghiệp và Quyết định</i>	5	5		

	<i>số 26/2020/QĐ-UBND ngày 13/10/2020 của UBND tỉnh ban hành tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích chuyên dùng của các cơ quan, tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc phạm vi quản lý của tỉnh Quảng Ngãi).</i>				
Nội dung 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mỗi quầy theo lĩnh vực tiếp nhận bố trí 01 máy tính kết nối mạng (02 điểm).</li> <li>- Tối thiểu 02 máy scan tại Bộ phận Một cửa (02 điểm).</li> <li>- Tối thiểu 02 máy in tại Bộ phận Một cửa (01 điểm).</li> <li>- 01 máy photocopy (01 điểm).</li> <li>- Thiết bị đánh giá mức độ hài lòng tự động (01 điểm).</li> <li>- Hệ thống camera giám sát (01 điểm)</li> <li>- Bố trí ghế ngồi chờ, bàn để viết cho công dân (01 điểm).</li> <li>- 01 máy tính có kết nối mạng dành cho tổ chức, cá nhân đến giao dịch, hướng dẫn, thực hiện dịch vụ công trực tuyến (01 điểm).</li> </ul>	10	9		
<b>Tiêu chí 2: Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa đúng yêu cầu</b>		<b>3</b>	<b>3</b>		
Nội dung	Sử dụng Bộ nhận diện thương hiệu Bộ phận Một cửa gồm: Tên Bộ	3	3		

	<p>phận Tiếp nhận và Trả kết quả (tên xã, phường, thị trấn) và Logo theo hướng dẫn tại Công văn số 2319/VPCP-KSTT của Văn phòng Chính phủ ngày 14/4/2022.</p> <p><i>(Trường hợp thiếu một trong các nội dung thì điểm đánh giá là 0 điểm)</i></p>				
<b>Tiêu chí 3: Công khai, minh bạch thủ tục hành chính, thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính</b>		<b>5</b>	<b>5</b>		
Nội dung	<p>Niêm yết công khai, đầy đủ Danh mục, nội dung TTHC đang còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã (bằng bản giấy hoặc mã QR) và thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại Bộ phận Một cửa và trên Trang thông tin điện tử của UBND cấp xã.</p> <p><i>(Trường hợp thiếu một trong các nội dung thì điểm đánh giá là 0 điểm)</i></p>	5	5		
<b>Tiêu chí 4: Thực hiện đúng quy trình xử lý hồ sơ trong các trường hợp: Hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ; thông báo xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; thông báo trả hồ sơ</b>		<b>10</b>	<b>10</b>		
Nội	Cách đánh giá:				

dung	<p>- Căn cứ theo từng nội dung, 100% các trường hợp phát sinh được thực hiện đúng quy trình xử lý thì đạt điểm tối đa; trường hợp không thực hiện đầy đủ theo từng nội dung thì điểm đánh giá là 0 điểm đối với nội dung đó.</p> <p>- Trong năm nếu không có phát sinh từ nội dung 1 đến nội dung 5 thì đạt điểm tối đa đối với nội dung đó.</p>				
Nội dung 1	Ban hành phiếu hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện hồ sơ ( <i>giai đoạn tiếp nhận hồ sơ</i> ).	2	2		
Nội dung 2	Ban hành phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ đối với trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện để tiếp nhận giải quyết ( <i>giai đoạn tiếp nhận hồ sơ</i> ).	2	2		
Nội dung 3	Ban hành thông báo bổ sung, hoàn thiện lại hồ sơ ( <i>giai đoạn đang xử lý hồ sơ</i> ).	2	2		
Nội dung 4	Ban hành thông báo xin lỗi và hẹn trả kết quả đối với trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết ( <i>giai đoạn đang xử lý hồ sơ</i> ).	2	2		
Nội dung 5	Ban hành thông báo trả hồ sơ đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh không đủ điều kiện	2	2		

	giải quyết theo quy định ( <i>giai đoạn đang xử lý hồ sơ</i> ).				
<b>Tiêu chí 5: Đạt tỷ lệ giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn; phối hợp giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn</b>		<b>25</b>	<b>25</b>		
Nội dung 1	<p>- Tỷ lệ giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đạt 95% trở lên.</p> <p>(<i>Tính điểm theo công thức: <math>(b/a)*100\%</math>.</i></p> <p><i>Trong đó:</i></p> <p>+ <i>b là số hồ sơ TTHC đã giải quyết trước hạn, đúng hạn.</i></p> <p>+ <i>a là tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết trong năm</i>).</p> <p>- Trường hợp tỷ lệ nhỏ hơn 95% trước hạn, đúng hạn thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	15	15		
Nội dung 2	<p>- Tỷ lệ phối hợp giải quyết TTHC trước hạn, đúng hạn với các cơ quan, đơn vị, địa phương đạt 95% trở lên (<i>căn cứ vào thời gian nhận được văn bản đề nghị của UBND cấp huyện, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai cấp huyện, các đơn vị, địa phương khác và thời gian giải quyết tại UBND cấp xã</i>); đối chiếu với thời gian</p>	10	10		



	<p>phối hợp giải quyết theo quy định của quy trình nội bộ giải quyết TTHC, theo quy định pháp luật để xác định việc phối hợp giải quyết sớm hạn, đúng hạn.</p> <p><i>(Tính điểm theo công thức: <math>(b/a)*100\%</math>.</i></p> <p><i>Trong đó:</i></p> <p>+ <i>b là tổng số văn bản phối hợp giải quyết TTHC đã giải quyết trước hạn, đúng hạn.</i></p> <p>+ <i>a là tổng số hồ sơ TTHC được đề nghị phối hợp giải quyết).</i></p> <p>- Trường hợp tỷ lệ nhỏ hơn 95% thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>				
	<b>Tiêu chí 6: Đạt tỷ lệ số hóa hồ sơ tiếp nhận, kết quả giải quyết TTHC và khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa</b>	<b>10</b>	<b>5</b>		
Nội dung 1	<p>- Tổng tỷ lệ số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC mỗi năm tăng tối thiểu 20% theo chỉ tiêu Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 (<i>năm 2024 đạt tối thiểu từ 75% trở lên</i>).</p> <p>- Trường hợp thấp hơn tỷ lệ tối thiểu theo quy định hàng năm thì</p>	5	5		

	điểm đánh giá là 0.				
Nội dung 2	<p>- Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa đạt tối thiểu 5%.</p> <p><i>(Tính điểm theo công thức: <math>(b/a)*100\%</math>.</i></p> <p><i>Trong đó:</i></p> <p>+ <i>b</i> là tổng số hồ sơ TTHC có sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa.</p> <p>+ <i>a</i> là tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết được triển khai áp dụng thực hiện số hóa, sử dụng lại theo quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh).</p> <p>- Trường hợp thấp hơn tỷ lệ 5% thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	5	0		
<b>Tiêu chí 7: Đạt tỷ lệ hồ sơ trực tuyến, hồ sơ thanh toán trực tuyến</b>		<b>10</b>	<b>10</b>		
Nội dung 1	<p>- Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt từ 80% trở lên.</p> <p><i>(Tính điểm theo công thức: <math>(a+b)/c * 100\%</math>.</i></p> <p><i>Trong đó:</i></p> <p>+ <i>a</i> là số hồ sơ giải quyết trực tuyến của dịch vụ công trực tuyến một phần.</p> <p>+ <i>b</i> là số hồ sơ giải quyết trực tuyến của dịch vụ công trực tuyến toàn trình.</p>	5	5		

	<p>+ <i>c</i> là tổng số hồ sơ tiếp nhận (trực tuyến, trực tiếp, bưu chính) của các TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến một phần và toàn trình).</p> <p>- Trường hợp dưới 80% điểm đánh giá là 0 điểm.</p>				
Nội dung 2	<p>- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến trên đạt từ 80% trở lên. (<i>Tính điểm theo công thức: (b/a)*100%.</i> <i>Trong đó:</i> + <i>b</i> là số lượng hồ sơ thanh toán trực tuyến. + <i>a</i> là tổng số hồ sơ đã giải quyết của các TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính đang triển khai cung cấp trực tuyến).</p> <p>- Trường hợp dưới 80% điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	5	5		
<b>Tiêu chí 8: Xử lý phản ánh, kiến nghị kịp thời, đúng quy định</b>		<b>7</b>	<b>7</b>		
Nội dung 1	<p>Xử lý, trả lời nội dung phản ánh, kiến nghị trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh.</p> <p>(<i>Trường hợp trong năm không có phát sinh phản ánh, kiến nghị thì đạt điểm tối</i></p>	4	4		

	<i>đã).</i>				
Nội dung 2	<p>Xử lý, trả lời nội dung phản ánh, kiến nghị trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị do Văn phòng UBND tỉnh chuyển xử lý trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.</p> <p><i>(Trường hợp không phát sinh phản ánh, kiến nghị thì đạt điểm tối đa).</i></p>	3	3		
<b>Tiêu chí 9: Đạt tỷ lệ đánh giá rất hài lòng, hài lòng về quá trình giải quyết TTHC</b>		<b>5</b>	<b>5</b>		
Nội dung	<p>- Đạt tỷ lệ đánh giá rất hài lòng, hài lòng về quá trình giải quyết TTHC từ 90% trở lên thông qua Thiết bị đánh giá điện tử tại Bộ phận Một cửa hoặc đánh giá trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.</p> <p><i>(Tính điểm theo công thức:</i></p> <p><i>Tỷ lệ % đánh giá:</i>  <math>b/a*100\%</math>. Trong đó:</p> <p>+ <i>b</i> là tổng số lượt đánh giá rất hài lòng và đánh giá hài lòng.</p> <p>+ <i>a</i> là tổng lượt đánh giá của tổ chức, cá</p>	5	5		

	<p><i>nhân</i>).</p> <p>- Trường hợp dưới 90% điểm đánh giá là 0 điểm.</p>				
<b>Tiêu chí 10: Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia</b>		<b>10</b>	<b>10</b>		
Nội dung	<p>- Có chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại thời điểm UBND cấp xã tự đánh giá được xếp loại tốt (đạt tối thiểu từ 80 điểm trở lên).</p> <p>- Trường hợp có chỉ số đánh giá dưới 80 điểm thì điểm đánh giá là 0 điểm.</p>	10	10		
<b>TỔNG ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC</b>		<b>100</b>	<b>94</b>		