

Số: 623 /QĐ-BHXXH

Khánh Hòa, ngày 17 tháng 7 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của phòng nghiệp vụ và Bảo hiểm xã hội cấp huyện

GIÁM ĐỐC BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Quyết định số 21/QĐ/TC-CB ngày 15/7/1995 của Tổng giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam về việc thành lập Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa; Căn cứ Quyết định số 1414/QĐ-BHXXH ngày 04/10/2016 của Tổng giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bảo hiểm xã hội địa phương;

Căn cứ Quyết định số 1590/QĐ-UBND, ngày 06 tháng 6 năm 2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; Căn cứ Quyết định số 816/QĐ-BHXXH ngày 23/5/2017 của Tổng giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm và chế độ quản lý của các phòng nghiệp vụ thuộc Bảo hiểm xã hội tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện cải cách hành chính Bảo hiểm xã hội tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trưởng phòng các phòng nghiệp vụ, Chánh Văn phòng, Giám đốc Bảo hiểm xã hội các huyện, thị xã, thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo BHXH tỉnh;
- Như Điều 2;
- Lưu: VT, TCCB (2b)

GIÁM ĐỐC



Dương Văn Hào

QUY CHẾ

Đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của phòng nghiệp vụ và Bảo hiểm xã hội cấp huyện

(Ban hành kèm theo Quyết định số 32/QĐ-BHXH
Ngày 17 tháng 7 năm 2017 của BHXH tỉnh Khánh Hòa)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích, yêu cầu

1. Việc đánh giá xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) tại đơn vị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đơn vị trong việc phục vụ các tổ chức, cá nhân đến giao dịch, tham gia bảo hiểm xã hội (BHXH), bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN).

2. Tăng cường sự lãnh đạo cũng như trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị và sự chủ động, thái độ phục vụ, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong công tác cải cách hành chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- BHXH các huyện, thị xã, thành phố.
- Các phòng nghiệp vụ.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện

1. Việc đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính của các đơn vị trực thuộc BHXH tỉnh được thực hiện thông qua Chỉ số cải cách hành chính.

2. Đảm bảo tính chính xác, khách quan, minh bạch, dân chủ và công bằng trong việc đánh giá, xếp hạng.

3. Kết quả cải cách hành chính tại mỗi đơn vị phải gắn liền với kết quả, hiệu quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ đã được quy định.

Chương II.

QUY ĐỊNH CỤ THỂ VỀ VIỆC ĐÁNH GIÁ, XẾP HẠNG

Điều 4. Nội dung và tiêu chí Chỉ số cải cách hành chính

1. Nội dung và tiêu chí Chỉ số cải cách hành chính tại đơn vị được thể hiện qua các nội dung sau:

- a. Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính;
- b. Kết quả thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính;
- c. Tác động của cải cách hành chính.

2. Nội dung, tiêu chí, thang điểm chuẩn để đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính được thực hiện như sau:

- BHXH các huyện, thị xã, thành phố theo phụ lục 1 (đính kèm).
- Các phòng nghiệp vụ theo phụ lục 2 (đính kèm).

Điều 5. Trình tự, thời gian tổ chức đánh giá, xếp hạng

1. Việc đánh giá, xếp hạng kết quả cải cách hành chính được thực hiện định kỳ hàng năm.

2. Các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã, TP căn cứ vào quy định, hướng dẫn nội dung trong văn bản để tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính và gửi hồ sơ về Phòng Tổ chức cán bộ chậm nhất ngày 01 tháng 12 hàng năm (nộp chậm 1 ngày trừ 1 điểm trên tổng số điểm sau khi thẩm định).

Điều 6. Tổ chức Hội đồng đánh giá kết quả cải cách hành chính

1. Hội đồng đánh giá kết quả cải cách hành chính BHXH tỉnh gồm:

- Chủ tịch Hội đồng: Giám đốc
- Phó Chủ tịch Thường trực Hội đồng: Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực Tiếp nhận & Trả kết quả TTHC;
- Ủy viên Hội đồng: Các Phó Giám đốc còn lại, Trưởng Phòng các phòng nghiệp vụ;
- Ủy viên thư ký Hội đồng: Chuyên viên chuyên trách CCHC phòng Tổ chức cán bộ.

2. Nhiệm vụ của Hội đồng đánh giá kết quả cải cách hành chính BHXH tỉnh

- Hội đồng đánh giá kết quả cải cách hành chính có nhiệm vụ sau:
 - + Tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC của BHXH tỉnh theo các tiêu chí quy định tại phụ lục 4 ban hành kèm theo Quyết định số 1590/QĐ-UBND, ngày 06 tháng 6 năm 2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh;
 - + Thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, TX, TP.
- Ủy viên Hội đồng có nhiệm vụ sau:
 - Căn cứ vào lĩnh vực được giao phụ trách; chức năng, nhiệm vụ được giao tham mưu Chủ tịch Hội đồng các nội dung sau:
 - + Đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC của BHXH tỉnh;
 - + Thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, TX, TP.
 - Ủy viên Thư ký có nhiệm vụ sau:
 - + Tổng hợp kết quả đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC của BHXH tỉnh và các hồ sơ có liên quan trình sở Nội vụ thẩm định.
 - + Tổng hợp kết quả đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC của các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, TX, TP và các hồ sơ có liên quan trình Hội đồng BHXH tỉnh thẩm định.

Điều 7. Cách thức chấm điểm

1. Tổng số điểm của các nội dung cải cách hành chính (không làm tròn số thập phân) theo thang điểm sau:

- Điểm chuẩn là 100 điểm: áp dụng cho BHXH cấp huyện và các phòng sau: Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính, Chế độ BHXH, Giám định BHYT, Quản lý thu, Cấp sổ, thẻ.

- Điểm chuẩn là 82 điểm: áp dụng cho các phòng nghiệp vụ còn lại: Tổ chức cán bộ, Văn phòng, Công nghệ thông tin, Kế hoạch – Tài chính, Thanh tra – Kiểm tra, Khai thác và thu nợ (do không nằm trong quy trình thực hiện cơ chế một cửa nên không chấm điểm mục 3 phần II).

2. Phương pháp đánh giá

- Căn cứ vào thang điểm chuẩn của từng tiêu chí, các phòng nghiệp vụ, BHXH cấp huyện đánh giá kết quả thực hiện của đơn vị để tự chấm điểm theo đúng mức độ hoàn thành công việc; Mức điểm cho mỗi tiêu chí là điểm tối đa khi đáp ứng toàn bộ yêu cầu công việc của tiêu chí đó, đồng thời, việc giảm trừ điểm sẽ tương ứng với mức độ hoàn thành công việc, nhiệm vụ; tiêu chí nào theo chức năng, nhiệm vụ mà phòng không phải thực hiện thì được chấm điểm tối đa.

- Việc tự đánh giá, chấm điểm của mỗi đơn vị, phải có các tài liệu, kiểm chứng kèm theo để xác minh mức độ tin cậy của việc đánh giá, chấm điểm; Đối với các tiêu chí không có tài liệu kiểm chứng hoặc tài liệu kiểm chứng chưa thể hiện rõ nội dung, buộc phải có văn bản để giải thích rõ cho việc đánh giá, chấm điểm.

Điều 8. Thẩm định kết quả tự đánh giá Chỉ số cải cách hành chính

1. Hội đồng đánh giá kết quả cải cách hành chính của BHXH tỉnh: tự đánh giá, chấm điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC của BHXH tỉnh; đồng thời, thẩm định kết quả tự đánh giá, chấm điểm Chỉ số cải cách hành chính của các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, TX, TP.

2. Hồ sơ đề nghị thẩm định của các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, TX, TP gửi về phòng Tổ chức cán bộ để tổng hợp trình Hội đồng của BHXH tỉnh bao gồm:

- Báo cáo tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số cải cách hành chính (theo mẫu phụ lục 3)

- Bảng tổng hợp kết quả tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần Chỉ số cải cách hành chính (theo phụ lục: 1,2)

- Các tài liệu kiểm chứng gửi kèm theo bảng tổng hợp để phục vụ cho công tác thẩm định gồm có: kế hoạch, báo cáo, quyết định, các văn bản chỉ đạo, các số liệu, thông tin,... để làm căn cứ chứng minh việc chấm điểm các tiêu chí; Đối với những tiêu chí không có tài liệu kiểm chứng thì phải được diễn giải đầy đủ, cụ thể cách đánh giá, chấm điểm.

- Các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã, TP tổ chức tự theo dõi, đánh giá và cho điểm kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC tại đơn vị theo các tiêu chí, thành phần được quy định tại phụ lục: 1, 2; Điểm các cơ quan, đơn vị tự đánh giá được thể hiện tại cột “Điểm tự chấm”.

Điều 9. Chỉ số Cải cách hành chính và xếp hạng kết quả cải cách hành chính

1. Chỉ số CCHC được xác định bằng công thức như sau:

$$PARI = \frac{p}{P} \times 100\%$$

Trong đó: PARI: chỉ số CCHC (%)

p: điểm đạt được sau thẩm định

P: điểm tối đa theo thang điểm chuẩn

2. Căn cứ Chỉ số CCHC đạt được của mỗi đơn vị, được xếp hạng kết quả CCHC hàng năm như sau:

- Đơn vị được xếp hạng TỐT khi chỉ số CCHC đạt từ 85% đến 100%;
- Đơn vị được xếp hạng KHÁ khi chỉ số CCHC đạt từ 75% đến dưới 85%;
- Đơn vị được xếp hạng TRUNG BÌNH khi chỉ số CCHC đạt từ 60% đến dưới 75%;
- Đơn vị được xếp hạng YẾU khi chỉ số CCHC thấp hơn 60%;

**Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 10. Trách nhiệm của Trưởng phòng nghiệp vụ, Giám đốc BHXH các huyện, TX, TP

- Tổ chức, phổ biến, quán triệt Quy chế này trong đơn vị, chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, hiệu quả.
- Tổng hợp và gửi hồ sơ đề nghị thẩm định đánh giá, xếp hạng cải cách hành chính về phòng Tổ chức cán bộ theo đúng thời gian quy định.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, hoặc cần phải sửa đổi, bổ sung các phòng nghiệp vụ, BHXH các huyện, thị xã, TP gửi ý kiến về BHXH tỉnh thông qua phòng TCCB tổng hợp trình Giám đốc xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

GIÁM ĐỐC



Đương Văn Hào

Phụ lục 1
NỘI DUNG, TIÊU CHÍ, THANG ĐIỂM ÁP DỤNG CHO BHXH CẤP HUYỆN
(Kèm theo Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính)

A. NỘI DUNG, TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐIỂM CHUẨN

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
I	VỀ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	10			
1	Xây dựng và thực hiện kế hoạch cải cách hành chính (CCHC)	3,5			
1.1	Xây dựng, ban hành kế hoạch CCHC - Không quá 10 ngày kể từ ngày kế hoạch của cơ quan cấp trên được ban hành: 0,5 - Sau thời hạn trên: 0	0,5			
1.2	Xác định đầy đủ nhiệm vụ CCHC trên các lĩnh vực theo Kế hoạch CCHC của cơ quan cấp trên và có giải pháp tổ chức thực hiện (Cơ quan không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm)	1			
1.3	Xác định rõ tiến độ, sản phẩm đạt được và định rõ trách nhiệm triển khai của cơ quan, tổ chức - Đạt yêu cầu: 0,5 - Chưa đạt yêu cầu: 0 (Cơ quan không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm)	0,5			
1.4	Mức độ hoàn thành kế hoạch CCHC - Hoàn thành 100% công việc, nhiệm vụ kế hoạch: 1,5 - Hoàn thành từ 90% - dưới 100% công việc, nhiệm vụ kế hoạch: 1 - Hoàn thành từ 80% - dưới 90% công việc, nhiệm vụ kế hoạch: 0,5 - Hoàn thành dưới 80%: 0 (Cơ quan không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm)	1,5			
2	Về kiểm tra CCHC	2,5			
2.1	Việc xây dựng kế hoạch kiểm tra CCHC - Có kế hoạch kiểm tra từ 30% số trở lên: 0,5 - Có kế hoạch kiểm tra dưới 30% số cơ quan, đơn vị: 0,25 - Không có kế hoạch kiểm tra: 0	0,5			
2.2	Mức độ thực hiện kế hoạch kiểm tra (thể hiện qua Báo cáo kết quả kiểm tra) - Hoàn thành 100% kế hoạch: 1 - Hoàn thành từ 80% - dưới 100% kế hoạch: 0,5 - Hoàn thành dưới 80% kế hoạch: 0	1			

	<i>(Cơ quan không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm)</i>				
2.3	Có văn bản kết luận và xử lý sau kiểm tra của người đứng đầu	1			
3	Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC tỉnh - Thực hiện 100% theo kế hoạch: 1 - Thực hiện từ 80% - dưới 100% kế hoạch: 0,5 - Thực hiện dưới 80% kế hoạch: 0	1			
4	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ	1			
4.1	Số lượng báo cáo (02 báo cáo quý, báo cáo 6 tháng và báo cáo năm) - Đủ số lượng báo cáo: 0,25 - Không đủ số lượng báo cáo: 0	0,25			
4.2	Thời hạn gửi báo cáo - Toàn bộ báo cáo gửi đúng thời gian quy định: 0,25 - Có báo cáo không đúng thời gian quy định: 0	0,25			
4.3	Chất lượng báo cáo - Đầy đủ thông tin, đúng hướng dẫn và có đánh giá, kiến nghị cụ thể: 0,5 - Không đạt yêu cầu: 0	0,5			
5	Về tổ chức chỉ đạo, điều hành CCHC	2			
5.1	Phân công, phối hợp thực hiện CCHC - Có ban hành Quy chế quản lý, thực hiện CCHC: 0,5 - Có phân công trách nhiệm, quy định chức trách, nhiệm vụ cụ thể của tổ chức, cán bộ chuyên trách CCHC: 0,5	1			
5.2	Gắn kết quả thực hiện CCHC với thi đua khen thưởng - Trong quy chế thi đua – khen thưởng có quy định cụ thể các tiêu chí về thực hiện cải cách hành chính: 0,5 - Không có quy định: 0	0,5			
5.3	Tổ chức tổng kết công tác CCHC hàng năm - Có thực hiện tổng kết công tác CCHC: 0,5 - Không thực hiện: 0	0,5			
II	KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CCHC	70			
1	Cải cách thể chế	6			
1.1	Thực hiện rà soát, hệ thống hóa các quy định, chính sách do tỉnh ban hành thuộc lĩnh vực quản lý - Báo cáo đầy đủ nội dung và đúng thời hạn quy định: 2 - Báo cáo không đầy đủ hoặc trễ hạn: 1 - Không rà soát theo quy định: 0	2			
1.2	Xử lý kết quả rà soát - Có kiến nghị hoàn thiện, đồng bộ hóa các quy định chính sách thuộc lĩnh vực quản lý: 2 - Không kiến nghị hoặc không đánh giá tính hoàn thiện, đồng bộ: 0 <i>(Trường hợp có rà soát, đánh giá nhưng không phát hiện văn bản cần sửa đổi, bổ sung, thì nội dung này vẫn đạt điểm tối đa)</i>	2			
1.3	Theo dõi thi hành pháp luật	2			

1.3.1	Thực hiện chế độ báo cáo theo dõi thi hành pháp luật - Báo cáo đúng nội dung và đúng hạn: 1 - Báo cáo không đúng nội dung hoặc trễ hạn: 0	1			
1.3.2	Xử lý những bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật - Các vấn đề bất cập được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 1 - Không thực hiện: 0	1			
2	Cải cách thủ tục hành chính	10			
2.1	Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính	3			
2.1.1	Ban hành Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính (có nội dung rà soát thủ tục hành chính) - Ban hành kế hoạch trong vòng 10 ngày kể từ ngày kế hoạch của cấp trên được ban hành: 1 - Ban hành sau thời hạn trên: 0	1			
2.1.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát - Có báo cáo kết quả rà soát đúng thời hạn: 1 - Có phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính hoặc có kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định thủ tục hành chính không phù hợp: 1	2			
2.2	Cập nhật và công khai các thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ theo quy định - Cập nhật và công khai đầy đủ: 1 - Cập nhật và công khai kịp thời: 1	2			
2.3	Thực hiện niêm yết, công khai các TTHC đầy đủ, đúng quy định - Niêm yết tại Bộ phận một cửa: 0,5 - Công khai trên website: 1 - Bằng các hình thức khác: 0,5	2			
2.4	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân về các quy định hành chính và thủ tục hành chính	3			
2.4.1	Công khai thông tin đường dây nóng, quy định quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức - Niêm yết nội dung hướng dẫn theo Thông tư số 05/2014/TT-BTP: 0,5 - Công khai đường dây nóng theo Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND: 0,5	1			
2.4.2	Thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định, thủ tục hành chính - Thực hiện đầy đủ, kịp thời quy định của Chính phủ, UBND tỉnh: 1 - Không thực hiện đầy đủ, kịp thời các quy định của Chính phủ: 0	1			
2.4.3	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, thủ tục hành chính - Tất cả các phản ánh, kiến nghị đều được xử lý hoặc kiến nghị xử lý có báo cáo cụ thể: 1 - Không đạt: 0	1			
3	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	18			
3.1	Thực hiện tiếp nhận và giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND của UBND tỉnh - Đầy đủ theo quy định: 1	1			

	- Còn TTHC chưa áp dụng cơ chế một cửa hoặc cơ chế một cửa liên thông theo quy định: 0				
3.2	Hoàn thiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND	1			
3.3	Thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng quy trình theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND - Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu hướng dẫn: 0,5 - Yêu cầu bổ sung hồ sơ tối đa không quá 01 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ: 0,5 - Có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng văn bản do người có thẩm quyền ký, nêu rõ lý do, hướng dẫn cụ thể: 0,5 - Có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng văn bản do người có thẩm quyền ký, nêu rõ căn cứ pháp lý đối với các hồ sơ từ chối giải quyết theo quy định: 0,5 - Có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng văn bản do người có thẩm quyền ký đối với hồ sơ trễ hạn: 0,5 - Xử lý theo đúng quy định tại điểm b khoản 3 Điều 12 Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND đối với các trường hợp hồ sơ qua thẩm định, thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: 0,5	3			
3.4	Theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ	4			
3.4.1	Ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết và theo dõi, quản lý hồ sơ - Có khả năng tự động trong việc tiếp nhận, in Giấy biên nhận và luân chuyển hồ sơ trên hệ thống: 1 - Có khả năng thống kê và trích xuất kết quả tiếp nhận và xử lý hồ sơ theo quy định: 1 - Có khả năng trích xuất danh sách công dân, tổ chức thực hiện giao dịch với đầy đủ thông tin theo quy định: 1	3			
3.4.2	Thực hiện đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức tham gia trong quy trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử - Thực hiện hàng tháng: 1 - Thực hiện hàng quý: 0,5 - Không thực hiện: 0	1			
3.5	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính - 100% hồ sơ đúng hạn: 6 - Từ 98% – dưới 100% hồ sơ đúng hạn: 5 - Từ 96% - dưới 98% hồ sơ đúng hạn: 4 - Từ 94% - dưới 96% hồ sơ đúng hạn: 3 - Từ 92% - dưới 94% hồ sơ đúng hạn: 2 - Từ 90% - dưới 92% hồ sơ đúng hạn: 1 - Đúng hạn dưới 90% hồ sơ: 0	6			
3.6	Thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến mức độ 3 - Từ 50% thủ tục hành chính trở lên: 3 - Từ 40% – dưới 50%: 2	3			

	- Từ 30% - dưới 40%: 1 - Từ 20% - dưới 30%: 0,5 - Dưới 20%: 0				
4	Cải cách tổ chức bộ máy	7			
4.1	Triển khai thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức - Thực hiện theo đúng quy định, hướng dẫn của cấp trên: 1 - Chưa thực hiện: 0	1			
4.2	Hoàn thiện quy chế làm việc - Có quy chế làm việc phù hợp với quy định pháp luật và hiện trạng cơ cấu tổ chức, nhân sự: 2 - Có quy chế làm việc nhưng phân công trách nhiệm lãnh đạo chưa rõ: 1 - Không thực hiện: 0	2			
4.3	Phối hợp thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước ở địa phương - Chủ trì/phối hợp ban hành hoặc trình ban hành quy chế phối hợp quản lý đối với các lĩnh vực có yêu cầu quản lý liên ngành: 2 - Thực hiện phối hợp có hiệu quả với phòng, ban, địa phương trên các lĩnh vực quản lý: 2	4			
5	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức	15			
5.1	Tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức, viên chức	8			
5.1.1	Triển khai rà soát và bố trí viên chức theo vị trí việc làm được duyệt - Có thực hiện rà soát hiện trạng viên chức so với mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm được duyệt (có báo cáo cụ thể): 1 - Tỷ lệ viên chức được bố trí phù hợp với mô tả công việc và khung năng lực của vị trí việc làm đạt từ 80% trở lên: 1	2			
5.1.2	Mức độ thực hiện cơ cấu viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt - Từ 80% viên chức có ngạch, hạng phù hợp với yêu cầu ngạch, hạng của vị trí việc làm được duyệt: 2 - Từ 70% - dưới 80%: 1 - Từ 60% - dưới 70%: 0,5 - Thực hiện dưới 60%: 0	2			
5.1.3	Thực hiện các quy định về tuyển dụng viên chức theo quy định - 100% đúng quy định: 1 - Thực hiện chưa đúng quy định: 0	1			
5.1.4	Thực hiện đánh giá viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo chức danh, vị trí việc làm - Có tiêu chí định lượng cụ thể: 1 - Chưa có tiêu chí cụ thể: 0	1			
5.1.5	Tỷ lệ viên chức được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm theo kế hoạch của cơ quan, đơn vị - Đạt 100%: 2 - Từ 70% - dưới 100%: 1 - Dưới 70%: 0	2			
5.2	Về xây dựng và thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, viên	2			

	chức - Có quy tắc ứng xử phù hợp: 1 - Công chức, viên chức chấp hành nghiêm quy tắc ứng xử: 1				
5.3	Về chuyển đổi vị trí công tác đối với viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý - Có ban hành kế hoạch, tổ chức thực hiện đúng quy định: 2 - Có ban hành kế hoạch nhưng thực hiện chưa hiệu quả: 1,5 - Không có kế hoạch nhưng có tổ chức thực hiện: 1 - Không thực hiện: 0	2			
5.4	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương - 100% viên chức, người lao động chấp hành nghiêm: 3 - Có trường hợp viên chức, người lao động vi phạm các quy định nhưng chưa tới mức xử lý kỷ luật: 1 - Có trường hợp viên chức bị xử lý kỷ luật hoặc có khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến viên chức, người lao động được thẩm tra, xác minh là có cơ sở: 0	3			
6	Cải cách tài chính công	4			
6.1	Chấp hành quy định pháp luật về quản lý, sử dụng ngân sách - Thực hiện công khai ngân sách đầy đủ và chấp hành đúng các quy định về quản lý ngân sách: 2 - Nếu vi phạm 1 trong các nội dung trên: 1 - Không thực hiện đúng quy định về quản lý ngân sách bị cơ quan có thẩm quyền xử lý: 0	2			
6.2	Thực hiện tiết kiệm chi phí hành chính - Từ 10% trở lên: 2 - Dưới 10%: 1	2			
7	Hiện đại hóa hành chính	10			
7.1	Công nghệ thông tin	7			
7.1.1	Triển khai văn bản điện tử	4			
	a) Số hóa, lưu trữ, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office - Tất cả văn bản đến được số hóa, lưu trữ, luân chuyển, xử lý trên phần mềm E-Office: 1,5 - Tất cả văn bản đi được tham mưu, xét duyệt trên phần mềm E-Office: 1,5	3			
	b) Tỷ lệ văn bản đi được phát hành dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office - Từ 90% trở lên: 2 - Từ 80% đến dưới 90%: 1,5 - Từ 70% đến dưới 80%: 1 - Từ 60% đến dưới 70%: 0,5 - Dưới 60%: 0	2			
7.1.2	Tỷ lệ tài khoản thư điện tử công vụ thường xuyên sử dụng trên tổng số tài khoản đã được cấp - Trên 80%: 1 - Từ 50% đến 80%: 0,5 - Dưới 50%: 0	1			
7.1.3	Sử dụng chứng thư số, chữ ký số trên văn bản điện tử	1			

	- 100% văn bản điện tử do cơ quan phát hành có đầy đủ chứng thư số cơ quan và chữ ký số của lãnh đạo cơ quan: 1 - Còn văn bản điện tử do cơ quan phát hành thiếu chứng thư số cơ quan hoặc chữ ký số của lãnh đạo cơ quan: 0,5 - Chưa sử dụng: 0				
7.2	Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008	3			
7.2.1	Thực hiện triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 cho tất cả các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính hiện hành cho tổ chức, cá nhân	0,5			
7.2.2	Thực hiện việc công bố áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng: Có Bản công bố Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 phù hợp với phạm vi áp dụng đối với các thủ tục hành chính hiện hành thuộc trách nhiệm của các cơ quan hành chính; Bản công bố được thông báo bằng văn bản đến đơn vị chủ trì theo quy định tại Khoản 3 Điều 12 của Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg; niêm yết tại trụ sở cơ quan và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan	0,5			
7.2.3	Thực hiện áp dụng và duy trì tốt Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 vào hoạt động, gồm 4 hoạt động: - Đánh giá thực hiện mục tiêu chất lượng trước ngày 25/12 hàng năm: 0,25 - Ban hành mục tiêu chất lượng (trước ngày 15/01 hàng năm: 0,25 - Tổ chức hoạt động đánh giá nội bộ định kỳ theo quy trình đánh giá nội bộ đã xây dựng (ít nhất 01 lần/năm, hoàn thành trước ngày 30/11 hàng năm): 0,25 - Tiến hành xem xét của lãnh đạo hàng năm (ít nhất 01 lần/năm, tổng hợp kết quả trước ngày 20/12 hàng năm): 0,25	1			
7.2.4	Việc kiểm soát, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008	1			
	a) Thực hiện đầy đủ việc rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật quy trình giải quyết thủ tục hành chính, kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật hoặc quyết định công bố thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành: - Trong vòng 30 ngày: 0,5 - Trong vòng 45 ngày: 0,25 - Quá 45 ngày: 0	0,5			
	b) Thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 sau các lần đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cuộc kiểm tra, giám sát của các Đoàn kiểm tra: - Đã thực hiện: 0,5 - Không thực hiện: 0	0,5		Căn cứ Báo cáo kết quả thực hiện	
III	TÁC ĐỘNG CỦA CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	15			
1	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	13			
1.1	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ - Đạt từ 80% trở lên: 2 - Đạt từ 77% - dưới 80%: 1,5 - Đạt từ 75% - dưới 77%: 1 - Đạt từ 70% - dưới 75%: 0,5	2			

	- Đạt dưới 70%: 0				
1.2	Mức độ hài lòng về điều kiện tiếp đón và phục vụ - Đạt từ 80% trở lên: 2 - Đạt từ 77% - dưới 80%: 1,5 - Đạt từ 75% – dưới 77%: 1 - Đạt từ 70% - dưới 75%: 0,5 - Đạt dưới 70%: 0	2			
1.3	Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính - Đạt từ 80% trở lên: 2 - Đạt từ 77% - dưới 80%: 1,5 - Đạt từ 75% – dưới 77%: 1 - Đạt từ 70% - dưới 75%: 0,5 - Đạt dưới 70%: 0	2			
1.4	Mức độ hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc, TTHC - Đạt từ 80% trở lên: 2 - Đạt từ 77% - dưới 80%: 1,5 - Đạt từ 75% – dưới 77%: 1 - Đạt từ 70% - dưới 75%: 0,5 - Đạt dưới 70%: 0	2			
1.5	Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, viên chức - Đạt từ 80% trở lên: 2 - Đạt từ 77% - dưới 80%: 1,5 - Đạt từ 75% – dưới 77%: 1 - Đạt từ 70% - dưới 75%: 0,5 - Đạt dưới 70%: 0	2			
1.6	Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi - Đạt từ 80% trở lên: 1 - Đạt từ 77% - dưới 80%: 0,75 - Đạt từ 75% – dưới 77%: 0,5 - Đạt từ 70% - dưới 75%: 0,25 - Đạt dưới 70%: 0	1			
1.7	Chỉ số mức độ hài lòng chung - Đạt từ 80% trở lên: 2 - Đạt từ 77% - dưới 80%: 1,5 - Đạt từ 75% – dưới 77%: 1 - Đạt từ 70% - dưới 75%: 0,5 - Đạt dưới 70%: 0	2			
2	Xây dựng và thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại cơ quan, đơn vị mình, có báo cáo kết quả gửi BHXH tỉnh	2			
IV	ĐIỂM THUỞNG	5			
1	Sự năng động trong chỉ đạo, điều hành CCHC	4			
1.1	Có tổ chức các hoạt động thuộc phạm vi chức trách, nhiệm vụ liên quan đến CCHC: hội thảo, đối thoại với tổ chức, công dân trong giải quyết thủ tục hành chính hoặc thực hiện chức năng quản lý nhà nước,...	0,5			
1.2	Có mô hình, sáng kiến tham gia cuộc thi “Mô hình, sáng kiến CCHC của công chức, viên chức trẻ” do tỉnh tổ chức hoặc có mô hình, sáng kiến, giải pháp được UBND tỉnh	0,5			

	thống nhất chỉ đạo triển khai áp dụng tại cơ quan, ngành				
1.3	Đã triển khai mô hình một cửa, một cửa liên thông theo hướng hiện đại	1			
1.4	Phối hợp giải quyết TTHC trực tuyến theo cơ chế một cửa liên thông	0,5			
1.5	Đã triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để quản lý nghiệp vụ, giải quyết công việc cho toàn ngành trên địa bàn tỉnh	1			
1.6	Tổ chức kiểm tra, kiểm soát, đánh giá trực tiếp tại các cơ quan trực thuộc trong thực hiện duy trì Hệ thống quản lý chất lượng độc lập	0,5			
2	Tham gia thí điểm các cơ chế, mô hình, giải pháp mới theo chỉ đạo của UBND tỉnh	1			
	Điểm tổng cộng	100			
V	ĐIỂM TRỪ				
1	Gửi hồ sơ đề nghị thẩm định sau thời hạn quy định tại Điều 5 Quy chế nhưng chưa quá 5 ngày (<i>cứ mỗi ngày bị trừ 1 điểm</i>)	3			
2	Không báo cáo hoặc không công bố kết quả xếp hạng, đánh giá, xếp hạng không thực chất đối với các đơn vị cấp dưới	2			
3	Triển khai không đầy đủ, kịp thời các công việc, nhiệm vụ cải cách hành chính được giao tại Kế hoạch CCHC hàng năm của tỉnh	2			
4	Có đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết công việc, thủ tục hành chính, thái độ, hành vi gây phiền hà, nhũng nhiễu, chậm trễ của cán bộ, công chức, viên chức được cơ quan có thẩm quyền xử lý đúng hoặc đúng một phần	2			
5	Không có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả đối với các trường hợp hồ sơ trễ hạn hoặc không có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ, nêu rõ căn cứ pháp lý đối với hồ sơ từ chối giải quyết theo quy định; cán bộ một cửa tự tiện từ chối tiếp nhận hồ sơ (<i>tổ chức, cá nhân có phản ánh</i>)	2			
6	Phối hợp giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông không đảm bảo thời hạn quy định (<i>có báo cáo của cơ quan chủ trì tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả</i>)	1			
7	Có đơn vị trực thuộc có Chỉ số hài lòng ở mức Yếu hoặc Chỉ số hài lòng trung bình của ngành đạt dưới 75%	2			

B. TỔNG SỐ ĐIỂM:

Phụ lục 2

**NỘI DUNG, TIÊU CHÍ, THANG ĐIỂM ÁP DỤNG
CHO CÁC PHÒNG NGHIỆP VỤ**

(Kèm theo Quy chế đánh giá, xếp hạng kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính)

NỘI DUNG, TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ ĐIỂM CHUẨN

STT	NỘI DUNG VÀ TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm tự chấm	Nguồn tài liệu chứng minh hoặc giải trình	Ghi chú
I	VỀ CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	15			
1	Xây dựng và thực hiện Kế hoạch cải cách hành chính, Kế hoạch tuyên truyền CCHC	9			
1.1	Phối hợp xây dựng, ban hành kế hoạch CCHC, kế hoạch tuyên truyền CCHC - Không quá 10 ngày kể từ ngày nhận kế hoạch của BHXH Việt Nam: 2 - Sau thời hạn trên: 0	2			
1.2	Xác định đầy đủ nhiệm vụ CCHC trên các lĩnh vực theo Kế hoạch CCHC của BHXH Việt Nam, UBND tỉnh và có giải pháp tổ chức thực hiện p(Phòng không tham mưu xây dựng kế hoạch thì nội dung này 0 điểm)	2			
1.3	Xác định rõ tiến độ, kết quả đạt được và định rõ trách nhiệm triển khai của phòng - Đạt yêu cầu: 2 - Chưa đạt yêu cầu: 0 (Phòng không ban hành kế hoạch thì nội dung này 0 điểm)	2			
1.4	Mức độ hoàn thành kế hoạch CCHC, kế hoạch tuyên truyền CCHC - Hoàn thành 100% công việc, nhiệm vụ kế hoạch: 3 - Hoàn thành từ 90% - dưới 100% công việc, nhiệm vụ kế hoạch: 2 - Hoàn thành từ 80% - dưới 90% công việc, nhiệm vụ kế hoạch: 1 - Hoàn thành dưới 80%: 0	3			
2	Thực hiện chế độ báo cáo CCHC định kỳ	6			
2.1	Số lượng báo cáo (02 báo cáo quý: I, III, báo cáo 6 tháng và báo cáo năm) - Đủ số lượng báo cáo: 2 - Không đủ số lượng báo cáo: 0	2			
2.2	Thời hạn gửi báo cáo - Toàn bộ báo cáo gửi đúng thời gian quy định: 2 - Có báo cáo không đúng thời gian quy định: 0	2			
2.3	Chất lượng báo cáo - Đầy đủ thông tin, đúng hướng dẫn và có đánh giá, kiến nghị cụ thể: 2 - Không đạt yêu cầu: 0	2			
II	KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ CCHC	70			
1	Cải cách thể chế	6			
1.1	Thực hiện rà soát, hệ thống hóa các quy định, chính sách do cấp trên ban hành thuộc lĩnh vực quản lý - Báo cáo đầy đủ nội dung và đúng thời hạn quy định: 2 - Báo cáo không đầy đủ hoặc trễ hạn: 1 - Không rà soát theo quy định: 0	2			
1.2	Xử lý kết quả rà soát - Có kiến nghị hoàn thiện, đồng bộ hóa các quy định chính sách thuộc lĩnh vực quản lý: 2 - Không kiến nghị hoặc không đánh giá tính hoàn thiện, đồng bộ: 0 (Trường hợp có rà soát, đánh giá nhưng không phát hiện văn bản cần sửa đổi, bổ sung, thì nội dung này vẫn đạt điểm tối đa)	2			

1.3	Theo dõi thi hành pháp luật	2			
1.3.1	Thực hiện chế độ báo cáo theo dõi thi hành pháp luật - Báo cáo đúng nội dung và đúng hạn: 1 - Báo cáo không đúng nội dung hoặc trễ hạn: 0	1			
1.3.2	Xử lý những bất cập qua theo dõi thi hành pháp luật - Các vấn đề bất cập được xử lý hoặc kiến nghị xử lý: 1 - Không thực hiện: 0	1			
2	Cải cách thủ tục hành chính	10			
2.1	Rà soát, đánh giá thủ tục hành chính	3			
2.1.1	Phối hợp xây dựng, Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý của phòng (có nội dung rà soát thủ tục hành chính) - Ban hành kế hoạch trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được kế hoạch của cấp trên: 1 - Ban hành sau thời hạn trên: 0	1			
2.1.2	Xử lý các vấn đề phát hiện qua rà soát - Có báo cáo kết quả rà soát đúng thời hạn: 1 - Có phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính hoặc có kiến nghị sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ quy định thủ tục hành chính không phù hợp: 1	2			
2.2	Cập nhật và công khai các thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ theo quy định - Cập nhật và công khai đầy đủ: 2 - Cập nhật và công khai kịp thời: 2	4			
2.3	Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân về các quy định hành chính và thủ tục hành chính	3			
2.3.1	Thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định, thủ tục hành chính - Thực hiện đầy đủ, kịp thời quy định của Chính phủ, UBND tỉnh, BHXH Việt Nam: 1,5 - Không thực hiện đầy đủ, kịp thời các quy định của Chính phủ, UBND tỉnh, BHXH Việt Nam: 0	1,5			
2.3.2	Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính, thủ tục hành chính - Tất cả các phản ánh, kiến nghị đều được xử lý hoặc kiến nghị xử lý có báo cáo cụ thể: 1,5 - Không đạt: 0	1,5			
3	Thực hiện cơ chế một cửa	18			
3.1	Thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đúng quy trình theo cơ chế một cửa - Hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ ban đầu bằng Phiếu hướng dẫn: 1 - Yêu cầu bổ sung hồ sơ tối đa không quá 01 lần trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ: 1 - Có Thông báo bổ sung hồ sơ bằng văn bản do người có thẩm quyền ký, nêu rõ lý do, hướng dẫn cụ thể: 1 - Có Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ bằng văn bản do người có thẩm quyền ký, nêu rõ căn cứ pháp lý đối với các hồ sơ từ chối giải quyết theo quy định: 1 - Có Thông báo xin lỗi, hẹn lại thời gian trả kết quả bằng văn bản do người có thẩm quyền ký đối với hồ sơ trễ hạn: 1 - Xử lý theo đúng quy định tại điểm b khoản 3 Điều 12 Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND đối với các trường hợp hồ sơ qua thẩm định, thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: 1	6			
3.2	Theo dõi việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ Thực hiện đánh giá, nhận xét cán bộ, viên chức tham gia trong quy trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên phần mềm một cửa điện tử hoặc thực hiện nhiệm vụ được giao - Thực hiện hàng tháng: 6 - Thực hiện hàng quý: 3 - Không thực hiện: 0	6			

3.3	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính - 100% hồ sơ đúng hạn: 6 - Từ 98% – dưới 100% hồ sơ đúng hạn: 5 - Từ 96% - dưới 98% hồ sơ đúng hạn: 4 - Từ 94% - dưới 96% hồ sơ đúng hạn: 3 - Từ 92% - dưới 94% hồ sơ đúng hạn: 2 - Từ 90% - dưới 92% hồ sơ đúng hạn: 1 - Đúng hạn dưới 90% hồ sơ: 0	6			
4	Cải cách tổ chức bộ máy	7			
4.1	Triển khai thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức - Thực hiện theo đúng quy định, hướng dẫn của cấp trên: 4 - Chưa thực hiện: 0	4			
4.2	Phối hợp thực hiện nhiệm vụ - Thực hiện phối hợp có hiệu quả với các phòng nghiệp vụ trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao: 3 - Thực hiện phối hợp với các phòng nghiệp vụ trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao nhưng hiệu quả chưa cao: 2 - Thực hiện phối hợp với các phòng nghiệp vụ trong việc thực hiện nhiệm vụ được giao không hiệu quả: 0	3			
5	Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, viên chức	19			
5.1	Sử dụng và quản lý viên chức	8			
5.1.1	Thực hiện các quy định về sử dụng viên chức theo quy định - 100% đúng quy định: 4 - Thực hiện chưa đúng quy định: 0	4			
5.1.2	Thực hiện đánh giá viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao theo chức danh, vị trí việc làm - 100% đúng quy định: 4 - Thực hiện chưa đúng quy định: 0	4			
5.2	Về thực hiện quy tắc ứng xử của cán bộ, viên chức - Viên chức chấp hành nghiêm quy tắc ứng xử: 3 - Viên chức chấp hành không nghiêm quy tắc ứng xử: 0	3			
5.3	Về chuyển đổi vị trí công tác đối với viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý - Có xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện đúng quy định: 3 - Có xây dựng kế hoạch nhưng thực hiện chưa hiệu quả: 1,5 - Không có kế hoạch nhưng có tổ chức thực hiện: 1 - Không thực hiện: 0	3			
5.4	Chấp hành kỷ luật, kỷ cương - 100% viên chức, người lao động chấp hành nghiêm: 5 - Có trường hợp viên chức, người lao động vi phạm các quy định nhưng chưa tới mức xử lý kỷ luật: 1 - Có trường hợp viên chức bị xử lý kỷ luật hoặc có khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân, tổ chức, doanh nghiệp liên quan đến viên chức, người lao động được thẩm tra, xác minh là có cơ sở: 0	5			
6	Hiện đại hóa hành chính	10			
6.1	Công nghệ thông tin	6			
6.1.1	Triển khai văn bản điện tử	4			
	a) Số hóa, lưu trữ, luân chuyển, xử lý văn bản đi/đến trên phần mềm E-Office - Tất cả văn bản đến được số hóa, lưu trữ, luân chuyển, xử lý trên phần mềm E-Office: 1 - Tất cả văn bản đi được tham mưu, xét duyệt trên phần mềm E-Office: 1	2			
	b) Tỷ lệ văn bản đi được phát hành dưới dạng điện tử qua phần mềm E-Office - Từ 90% trở lên: 2 - Từ 80% đến dưới 90%: 1,5 - Từ 70% đến dưới 80%: 1 - Từ 60% đến dưới 70%: 0,5 - Dưới 60%: 0	2			

6.1.2	Tỷ lệ tài khoản thư điện tử công vụ thường xuyên sử dụng trên tổng số tài khoản đã được cấp - Trên 80%: 2 - Từ 50% đến 80%: 1 - Dưới 50%: 0	2			
6.2	Áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008	4			
6.2.1	Thực hiện triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008	2			
6.2.2	Việc kiểm soát, vận hành Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008	2			
	a) Thực hiện đầy đủ việc rà soát, sửa đổi, bổ sung cập nhật quy trình giải quyết thủ tục hành chính, kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật hoặc quyết định công bố thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành: - Trong vòng 30 ngày: 1 - Trong vòng 45 ngày: 0,5 - Quá 45 ngày: 0	1			
	b) Thực hiện khắc phục các điểm không phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 sau các lần đánh giá nội bộ, xem xét của lãnh đạo và cuộc kiểm tra, giám sát của các Đoàn kiểm tra: - Đã thực hiện: 1 - Không thực hiện: 0	1			
III	TÁC ĐỘNG CỦA CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH	15			
1	Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của phòng nghiệp vụ	12			
1.1	Mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ - Không có ý kiến phản ánh không hài lòng: 2 - Có 1 ý kiến phản ánh không hài lòng: 1 - Có từ 2 ý kiến phản ánh không hài lòng: 0	2			
1.2	Mức độ hài lòng về tiếp đón và phục vụ - Không có ý kiến phản ánh không hài lòng: 2 - Có 1 ý kiến phản ánh không hài lòng: 1 - Có từ 2 ý kiến phản ánh không hài lòng: 0	2			
1.3	Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính - Không có ý kiến phản ánh không hài lòng: 2 - Có 1 ý kiến phản ánh không hài lòng: 1 - Có từ 2 ý kiến phản ánh không hài lòng: 0	2			
1.4	Mức độ hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc, TTHC - Không có ý kiến phản ánh không hài lòng: 2 - Có 1 ý kiến phản ánh không hài lòng: 1 - Có từ 2 ý kiến phản ánh không hài lòng: 0	2			
1.5	Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, viên chức - Không có ý kiến phản ánh không hài lòng: 2 - Có 1 ý kiến phản ánh không hài lòng: 1 - Có từ 2 ý kiến phản ánh không hài lòng: 0	2			
1.6	Mức độ hài lòng về tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi - Không có ý kiến phản ánh không hài lòng: 2 - Có 1 ý kiến phản ánh không hài lòng: 1 - Có từ 2 ý kiến phản ánh không hài lòng: 0	2			
2	Xây dựng và thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại đơn vị mình, có báo cáo kết quả gửi BHXH tỉnh	3			
	Điểm tổng cộng	100			

Phụ lục 3
MẪU BÁO CÁO

BẢO HIỂM XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA
BẢO HIỂM XÃ HỘI HUYỆN (PHÒNG).....

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

Số:

....., ngày tháng năm 2017

BÁO CÁO

Về tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần
Chỉ số cải cách hành chính

(Tên cơ quan, đơn vị) gửi BHXH tỉnh Khánh Hòa Báo cáo về tự đánh giá, chấm điểm tiêu chí, tiêu chí thành phần chỉ số Cải cách hành chính của (tên cơ quan, đơn vị) với các nội dung chính sau:

1. Liệt kê các tài liệu tại khoản 2 điều 8 của Quy chế.
2. Đối với những tiêu chí, tiêu chí thành phần không có tài liệu kiểm chứng thì phải diễn giải đầy đủ, cụ thể cách đánh giá, tính điểm kèm theo Bảng tổng hợp.
3. Kiến nghị, đề xuất (nếu có).

Nơi nhận:

- Phòng TCCB
- ...
- Lưu: VT

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)