

Số: /BC-UBND

Gia Lai, ngày tháng năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh Gia Lai năm 2022

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ.

Thực hiện quy định tại Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC, UBND tỉnh Gia Lai báo cáo kết quả thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh năm 2022, cụ thể như sau:

I. TỔNG QUAN VỀ ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC

1. Mục đích, yêu cầu

a) Mục đích

Nhằm đánh giá mức độ giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Từ đó, xác định và phát hiện các tồn tại, hạn chế được chỉ ra sau đánh giá để có giải pháp khắc phục. Đồng thời, là kết quả đánh giá chấm điểm chỉ số cải cách hành chính trong năm 2022.

b) Yêu cầu

- Bảo đảm các nguyên tắc đánh giá việc giải quyết TTHC quy định tại Điều 27 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.
- Không ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.
- Bảo đảm sự tham gia tích cực của tổ chức, cá nhân đánh giá việc giải quyết TTHC.

2. Căn cứ thực hiện đánh giá

- Chương V Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.
- Chương III Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

- Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành quy định về tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

3. Tiêu chí, chỉ số đánh giá và phân loại đánh giá

a) Tiêu chí, chỉ số đánh giá

Đánh giá việc giải quyết TTHC là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan giải quyết TTHC.

Theo đó, Bộ tiêu chí đánh giá được thực hiện thông qua 9 chỉ số, mỗi chỉ số tối đa 2 điểm quy định tại Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, gồm:

Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật;

Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định;

Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);

Chỉ số 4: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);

Chỉ số 5: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);

Chỉ số 6: Công khai TTHC;

Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC;

Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;

Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.

Trên cơ sở 9 chỉ số nêu trên, tỉnh Gia Lai đã xây dựng 02 biểu mẫu gồm:

Biểu mẫu số 01: Mẫu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC;

Biểu mẫu số 02: Mẫu đánh giá Bộ phận Một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC

(Biểu mẫu kèm theo)

b) Phân loại kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá được xếp loại theo quy định tại khoản 3 Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, cụ thể:

** Đối với cán bộ, công chức, viên chức:*

- Hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên;
- Hoàn thành 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm;
- Hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

** Đối với cơ quan, đơn vị, tổ chức:*

- Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc;
- Từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt;
- Từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá;
- Từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình;
- Dưới 6 điểm xếp loại yếu.

4. Thời gian, đối tượng và phương thức đánh giá

a) Thời gian đánh giá: Việc đánh giá được thực hiện từ ngày 15/12/2021 đến ngày 14/12/2022.

b) Đối tượng đánh giá: Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp và tổ chức, cá nhân có liên quan đến quá trình giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn tỉnh.

c) Phương pháp đánh giá:

Việc đánh giá được thực hiện thông qua phiếu đánh giá Bộ phận Một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC; cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC.

Tổng hợp kết quả chấm điểm theo hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện theo công thức:

Điểm số của Chỉ số thứ i = Tổng điểm số của các hồ sơ giải quyết TTHC tính theo chỉ số thứ i / Tổng số hồ sơ giải quyết TTHC

Trong đó, kết quả làm tròn phần thập phân đến một (01) chữ số.

Các cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC tiến hành lấy phiếu đánh giá, tổng hợp kết quả gửi đến cơ quan có thẩm quyền.

II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐÁNH GIÁ

1. Công tác chỉ đạo, triển khai

Trên cơ sở quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh đã tiến hành phát phiếu đánh giá tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; UBND các huyện, thị xã, thành phố đã chỉ đạo các phòng chuyên môn và UBND các xã,

phường, thị trấn tổ chức triển khai thực hiện đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn thuộc thẩm quyền quản lý. Các cơ quan, đơn vị thực hiện phát và thu phiếu đối với cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC, bên cạnh đó đảm bảo tính khách quan và bí mật về thông tin của người được đánh giá.

Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn các cơ quan, đơn vị triển khai đánh giá kết quả giải quyết TTHC theo quy định.

2. Quy trình đánh giá

a) Lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân

Tổ chức, cá nhân có thể đánh giá trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh (*địa chỉ: <https://dichvucong.gialai.gov.vn>*) hoặc đánh giá thông qua phát phiếu đánh giá tại Bộ phận Một cửa các cấp:

- Lấy Phiếu đánh giá: Khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, công chức một cửa hoặc Nhân viên Bưu điện (tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã) phát phiếu đánh giá kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc điền Phiếu đánh giá.

- Thu phiếu đánh giá: Sau khi tổ chức, cá nhân đánh giá, công chức Một cửa hoặc Nhân viên Bưu điện (tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã) tiến hành thu thập Phiếu đánh giá.

Trong năm 2022, toàn tỉnh đã lấy 23.419 phiếu đánh giá việc giải quyết TTHC, phân theo cấp:

- Đối với các sở, ban, ngành tỉnh: 3.145 phiếu. Trong đó, cơ quan, đơn vị có số lượng phiếu lớn như Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (1562 phiếu), Sở Tài nguyên và Môi trường (222 phiếu), Sở Giao thông vận tải (200 phiếu), Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (192 phiếu)...

- Đối với các huyện, thị xã, thành phố: 20.274 phiếu. Trong đó, các huyện có số lượng phiếu lớn như huyện Đức Cơ (10.955 phiếu¹), huyện Kbang (2.855 phiếu), huyện Ia Pa (1.662 phiếu), huyện Chư Prông (1.579 phiếu²), huyện Chư Pưh (1.128 phiếu³).

b) Tổng hợp kết quả đánh giá, thẩm định và báo cáo kết quả

Các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố tiến hành tổng hợp Phiếu đánh giá theo Quyết định số 677/QĐ-UBND.

Kết quả đánh giá gửi về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh); Văn phòng UBND tỉnh thẩm định lại kết quả của cơ quan, đơn vị, địa phương, tổng hợp kết quả đánh giá để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh định kỳ hàng năm gửi về Văn phòng Chính phủ và công khai kết quả đánh giá trên Cổng thông tin điện

¹ Cấp huyện 797 phiếu, cấp xã 10.158 phiếu.

² Cấp huyện 1.473 phiếu, cấp xã 106 phiếu.

³ Cấp huyện 676 phiếu, cấp xã 452 phiếu.

từ của tỉnh theo quy định tại khoản 3 Điều 30 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP⁴ (đã được sửa đổi, bổ sung).

III. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ

1. Kết quả về đánh giá việc giải quyết TTHC

Trên địa bàn tỉnh Gia Lai, việc đánh giá kết quả giải quyết TTHC được tiến hành thực hiện đối với 16/20 sở, ban, ngành tỉnh (*riêng đối với Sở Ngoại vụ và Thanh tra tỉnh không thực hiện đánh giá giải quyết TTHC vì đơn vị không phát sinh hồ sơ trong năm, Văn phòng UBND tỉnh, Ban Dân tộc chỉ liên thông giải quyết hồ sơ TTHC*); 17/17 huyện, thị xã, thành phố; 220/220 xã, phường, thị trấn.

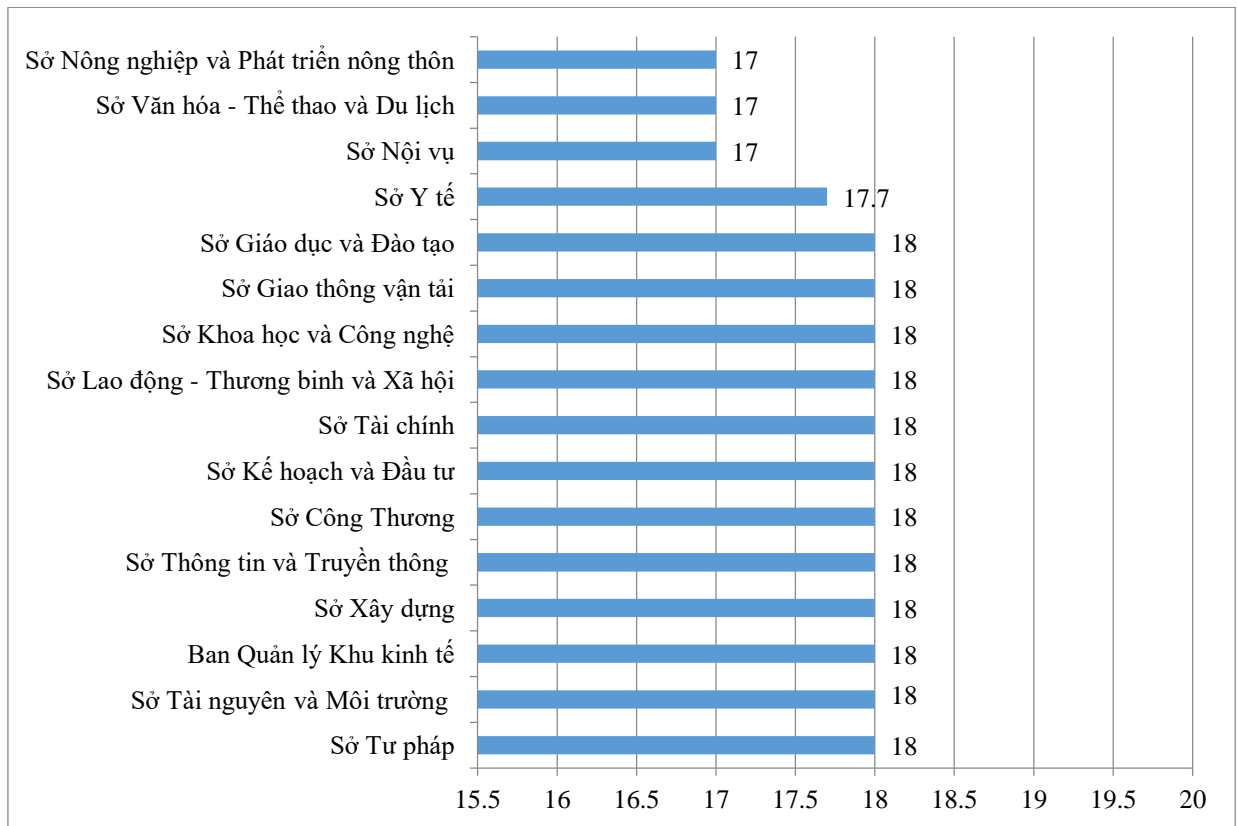
Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh như sau:

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Xếp loại
I. Các sở, ban, ngành tỉnh				
01	Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch	18	17	Xuất sắc
02	Sở Nội vụ	18	17	Xuất sắc
03	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	18	17	Xuất sắc
04	Sở Y tế	18	17.7	Xuất sắc
05	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	18	Xuất sắc
06	Sở Giao thông vận tải	18	18	Xuất sắc
07	Sở Khoa học và Công nghệ	18	18	Xuất sắc
08	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	18	18	Xuất sắc
09	Sở Tài chính	18	18	Xuất sắc
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	18	Xuất sắc
11	Sở Công Thương	18	18	Xuất sắc
12	Sở Thông tin và Truyền thông	18	18	Xuất sắc
13	Sở Xây dựng	18	18	Xuất sắc
14	Ban Quản lý Khu kinh tế	18	18	Xuất sắc
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	18	18	Xuất sắc
16	Sở Tư pháp	18	18	Xuất sắc
II. UBND các huyện, thị xã, thành phố				
01	UBND huyện Đak Pơ	18	14	Tốt
02	UBND huyện Krông Pa	18	14.8	Tốt
03	UBND huyện Mang Yang	18	15	Xuất sắc

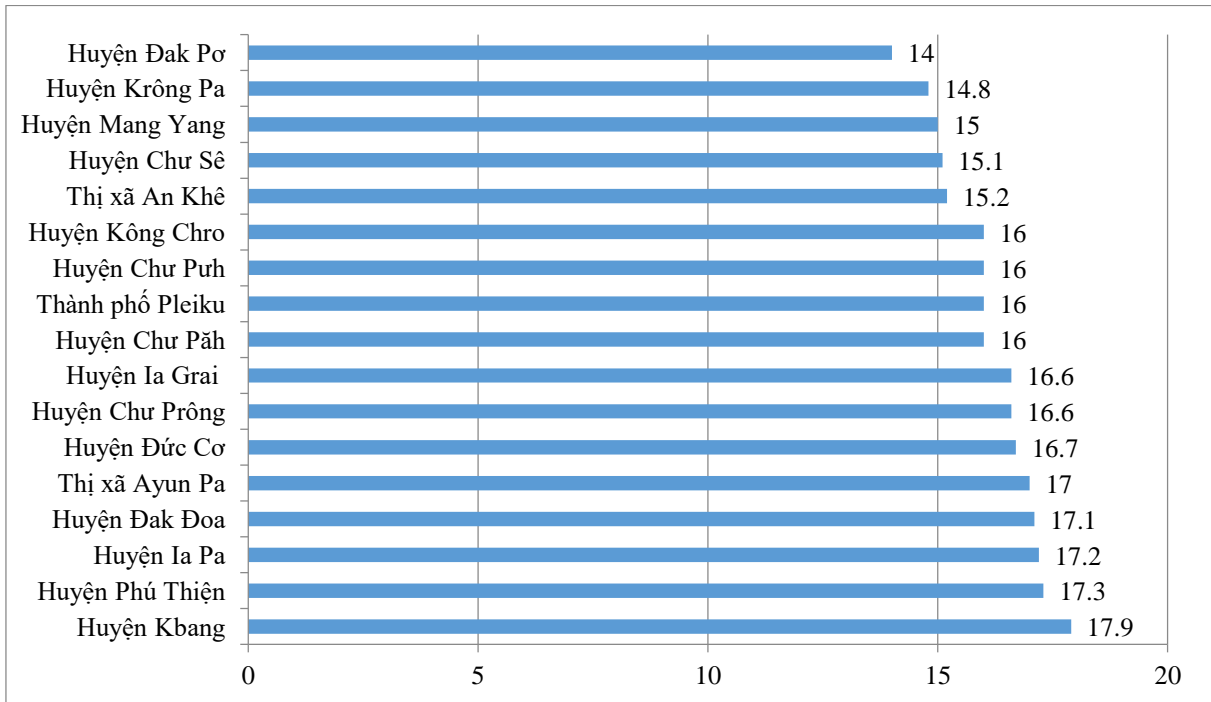
⁴ Khoản 15 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ quy định: “Văn phòng bộ, ngành, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm tổng hợp kết quả đánh giá từ phần mềm; tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của Công Dịch vụ công quốc gia phục vụ chỉ đạo, điều hành chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công theo thời gian thực; công khai kết quả đánh giá nội bộ trên trang thông tin điện tử của bộ, ngành, địa phương và Công Dịch vụ công quốc gia”.

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Xếp loại
04	UBND huyện Chư Sê	18	15.1	Xuất sắc
05	UBND thị xã An Khê	18	15.2	Xuất sắc
06	UBND huyện Chư Pưh	18	16	Xuất sắc
07	UBND thành phố Pleiku	18	16	Xuất sắc
08	UBND huyện Chư Pưh	18	16	Xuất sắc
09	UBND huyện Kông Chro	18	16	Xuất sắc
10	UBND huyện Ia Grai	18	16.6	Xuất sắc
11	UBND huyện Chư Prông	18	16.6	Xuất sắc
12	UBND huyện Đức Cơ	18	16.7	Xuất sắc
13	UBND thị xã Ayun Pa	18	17	Xuất sắc
14	UBND huyện Đak Đoa	18	17.1	Xuất sắc
15	UBND huyện Ia Pa	18	17.2	Xuất sắc
16	UBND huyện Phú Thiện	18	17.3	Xuất sắc
17	UBND huyện Kbang	18	17.9	Xuất sắc

Biểu 1.1. Điểm chỉ số đánh giá giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2022



Biểu 1.2. Điểm chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022



Năm 2022, tỉnh đã tăng cường đẩy mạnh công tác tuyên truyền, khuyến khích các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, dịch vụ bưu chính công ích trong tiếp nhận và giải quyết TTHC để hạn chế việc đi lại, tốn kém về tài chính, thời gian cho tổ chức, cá nhân. Hiện nay, trên địa bàn tỉnh đã có Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, 17/17 UBND cấp huyện, 14/220 UBND cấp xã⁵ thực hiện thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công sang Bru điện.

Các sở, ban, ngành tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao hoàn thiện cơ chế chính sách pháp luật về đầu tư, kinh doanh; hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ, hợp tác xã và các chương trình khởi nghiệp; tổ chức đối thoại với người dân, doanh nghiệp trong sản xuất kinh doanh, đời sống và các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở như: Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tài chính.

UBND các huyện, thị xã, thành phố đã kiện toàn bộ máy hoạt động của Bộ phận Một cửa theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất cho Bộ phận Một cửa của cấp huyện, cấp xã.

Bên cạnh đó, một số ngành dọc (Công an tỉnh, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ban Chỉ huy quân sự cấp xã...) thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã đối với các TTHC thuộc thẩm quyền quản lý theo Quyết định số 1291/QĐ-TTg ngày 07/10/2019 của Thủ

⁵ (1) Thị trấn Phú Hòa (huyện Chư Păh); (2) thị trấn Chư Prông (huyện Chư Prông); (3) thị trấn Đak Pơ (huyện Đak Pơ); (4) thị trấn Phú Thiện (huyện Phú Thiện); (5) xã Ia Tô (huyện Ia Grai); (6) thị trấn Chư Ty (huyện Đức Cơ); (7) xã Đăk Yă (huyện Mang Yang); (8) xã Ia Hnú (huyện Chư Puh); (9) xã Ia Rsum và (10) thị trấn Phú Túc (huyện Krông Pa); (11) xã Ia Blang (Chư Sê); (12) xã Ia Mron (huyện Ia Pa); (13) phường Đoàn kết và phường Cheo Reo (TX. Ayun Pa).

tướng Chính phủ.

Kết quả chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC năm 2022 tập trung vào 02 nhóm chính là xuất sắc (31 đơn vị, địa phương) và tốt (02 địa phương). Trong đó:

Các sở, ban, ngành tỉnh xếp loại xuất sắc, có 12 sở, ban, ngành tỉnh có điểm tuyệt đối như: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Giao thông vận tải, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Tư pháp... Trung bình chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh là 17.8 điểm (mức điểm ở xếp loại xuất sắc).

Có 15/17 huyện, thị xã, thành phố xếp loại xuất sắc và 02/17 huyện, thị xã, thành phố xếp loại tốt. Một số đơn vị có mức điểm cao: Huyện Kbang (17.9 điểm), huyện Phú Thiện (17.3 điểm), huyện Ia Pa (17.2 điểm), huyện Chư Păh (16 điểm, tăng 2 điểm so với năm 2021 xếp loại từ tốt lên xuất sắc), huyện Chư Prông (16 điểm, tăng 2 điểm so với năm 2021 xếp loại từ tốt lên xuất sắc), huyện Mang Yang (15 điểm, tăng 1,3 điểm so với năm 2021 xếp loại từ tốt lên xuất sắc). Trung bình chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC của huyện, thị xã, thành phố là 16.1 điểm (mức điểm ở xếp loại xuất sắc).

2. Kết quả đánh giá từng chỉ số

Đối với Biểu mẫu 1: Phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC

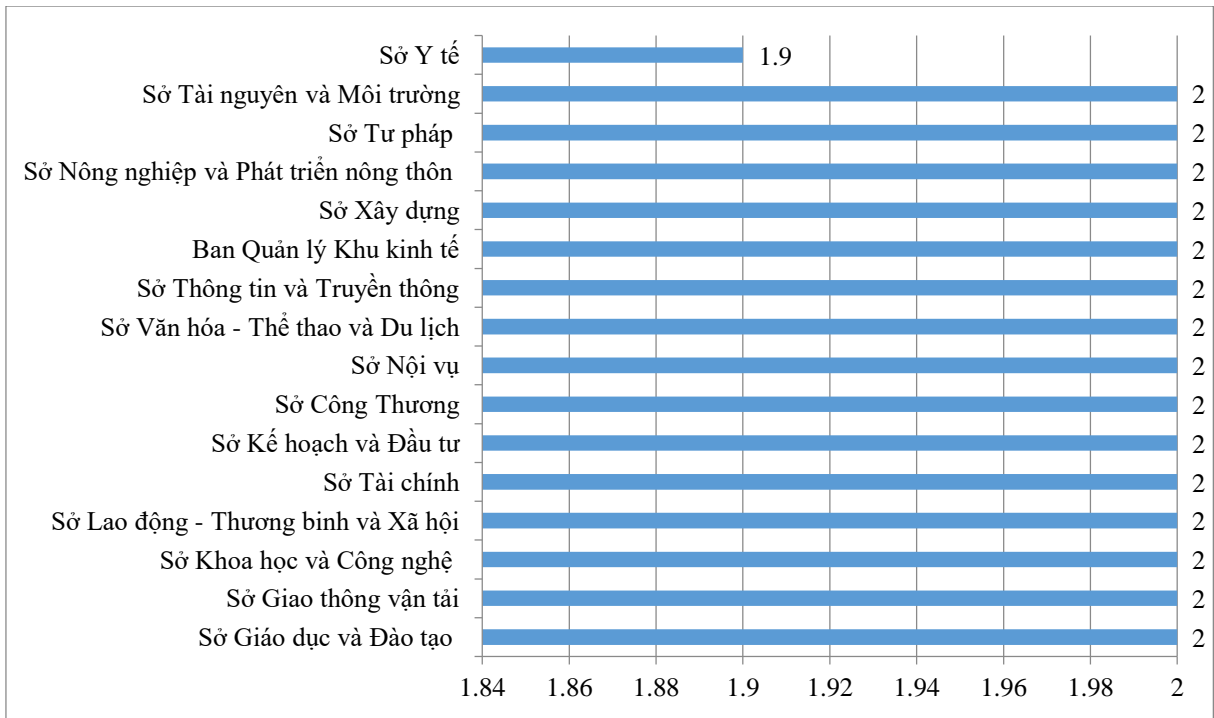
2.1. Chỉ số 1 - Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật

Chỉ số này đánh giá về thời gian giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị cho tổ chức, cá nhân. Trong năm 2022, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tập trung giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân; chủ động cắt giảm thời gian giải quyết và bảo đảm thực hiện theo quy định.

Theo báo cáo số 187/BC-UBND ngày 20/12/2022 của UBND tỉnh về công tác kiểm soát TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thực hiện TTHC trên môi trường điện tử và kết quả chuẩn hóa, điện tử hóa chế độ báo cáo, triển khai Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh Gia Lai năm 2022, phương hướng nhiệm vụ năm 2023, tỷ lệ hồ sơ giải quyết trước hạn và đúng hạn đạt 99,5%.

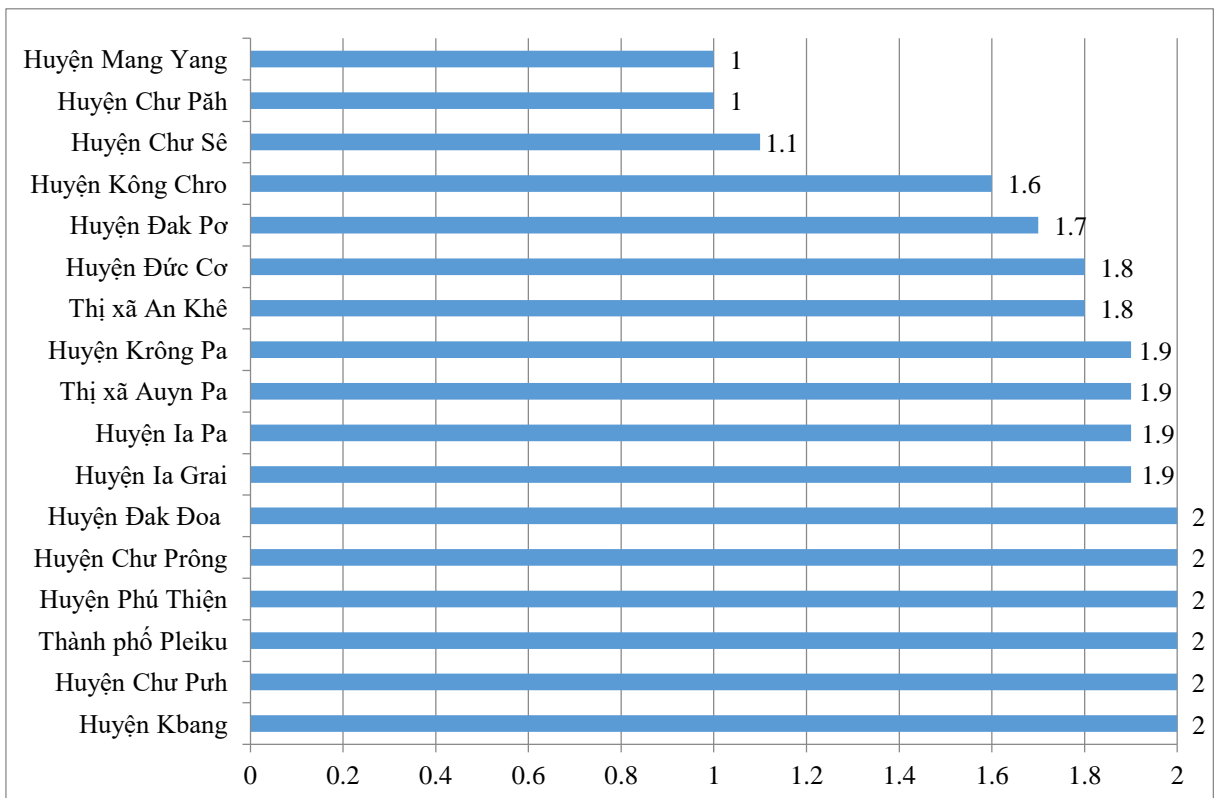
- Đối với các sở, ban, ngành tỉnh có: 15/16 sở, ban, ngành tỉnh đạt điểm tối đa (02 điểm) chỉ số này, riêng đối với Sở Y tế chỉ số này đạt 1.9 điểm (Chi tiết tại Biểu 2.1.1)

Biểu 2.1.1 Chỉ số 1 – Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2022



- Đối với các huyện, thị xã, thành phố: Có 06/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm) chỉ số này là huyện, thành phố: Đak Đoa, Chư Prông, Phú Thiện, Pleiku, Chư Puh, Kbang. Một số huyện điểm thấp chỉ số này Kông Chro (1.6 điểm); Chư Sê (1.1 điểm); Chư Păh, Mang Yang (1 điểm) ... Điểm trung bình chỉ số 1 tại các huyện, thị xã, thành phố là 1.7 điểm (Chi tiết tại Biểu 2.1.2).

Biểu 2.1.2. Chỉ số 1 - Tổng thời gian giải quyết TTHC so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022



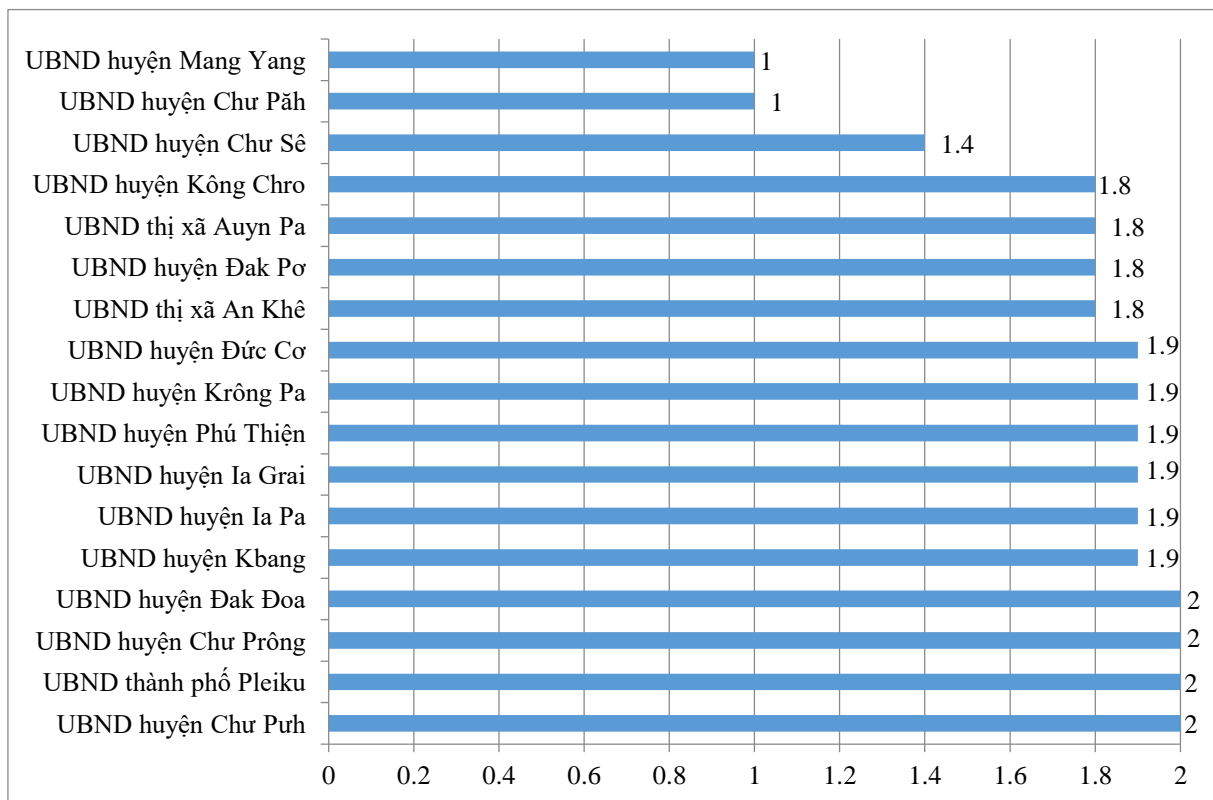
2.2. Chỉ số 2 - Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định

Chỉ số này đánh giá việc tham gia phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị cùng cấp và giữa các cấp chính quyền trong giải quyết các hồ sơ TTHC trên địa bàn tỉnh. Theo đó, xác định thời gian của từng cơ quan, đơn vị tham gia phối hợp giải quyết hồ sơ TTHC.

- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Đa số các cơ quan, đơn vị phối hợp tốt việc giải quyết TTHC điểm tối đa là 2 điểm đối với chỉ số này.

- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 04/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa 02 điểm đối với chỉ số này là Đak Đoa, Chư Prông, Chư Pưh, Pleiku. Một số huyện có điểm thấp ở chỉ số này là huyện Chư Sê (1.4 điểm); Chư Păh, Mang Yang (1 điểm). Điểm trung bình chỉ số 2 tại các huyện, thị xã, thành phố là 1.8 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.2.1*).

Biểu 2.2.1. Chỉ số 2 – Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết so với quy định của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022



2.3. Chỉ số 3 - Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)

Chỉ số này đánh giá về chất lượng hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị các thành phần hồ sơ theo quy định của công chức, nhân viên Bưu điện (*đối với những đơn vị đã thí điểm chuyển giao Bộ phận Một cửa sang Bưu điện thực hiện*) và chất lượng thẩm định, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn trong giải quyết TTHC.

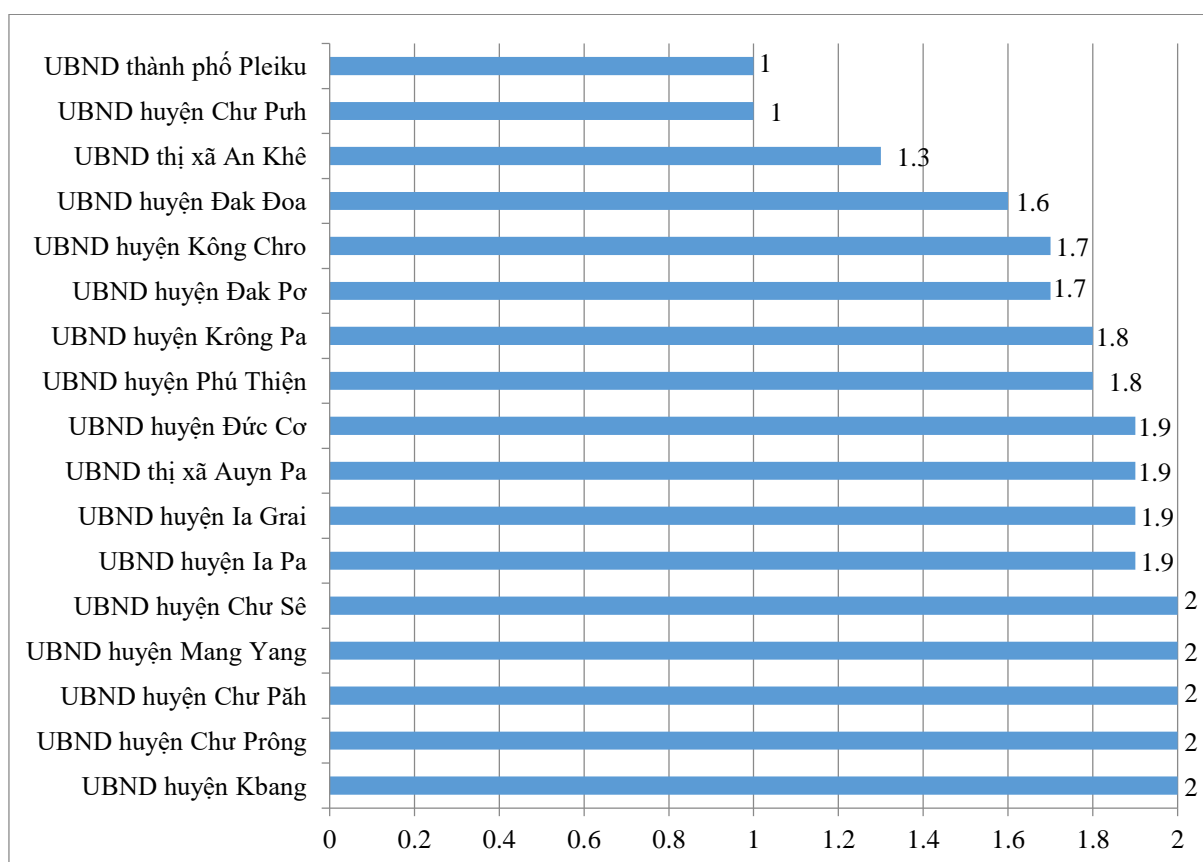
Với kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân về chỉ số này cho thấy, thực tế tổ chức, cá nhân liên hệ với một số công chức Một cửa, nhân viên Bưu điện thực hiện việc hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ của Bộ phận Một cửa, hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn.

- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Đa số các sở, ban, ngành đạt điểm tối đa (2 điểm) đối với chỉ số này. Với số liệu này, thể hiện chất lượng thẩm định, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn trong giải quyết TTHC.

- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 05/17 huyện, thị xã đạt điểm tối đa (2 điểm) chỉ số này là Chư Sê, Mang Yang, Chư Păh, Chư Prông, Kbang. Một số huyện, thành phố có điểm chỉ số này thấp là An Khê (1.3 điểm), huyện Chư Păh, thành phố Pleiku (1 điểm). Điểm trung bình của chỉ số 3 tại các huyện, thị xã, thành phố là 1.7 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.3.1*).

So với năm 2021, chất lượng hướng dẫn tổ chức, cá nhân chuẩn bị các thành phần hồ sơ theo quy định của công chức, nhân viên Bưu điện (*đối với những đơn vị, địa phương đã thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ, dịch vụ hành chính công sang Bưu điện thực hiện*) và chất lượng thẩm định, hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ của công chức chuyên môn trong giải quyết TTHC thuộc các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh chưa được cải thiện trong giải quyết TTHC.

Biểu 2.3.1. Chỉ số 3 - Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022



2.4. Chỉ số 4 - Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)

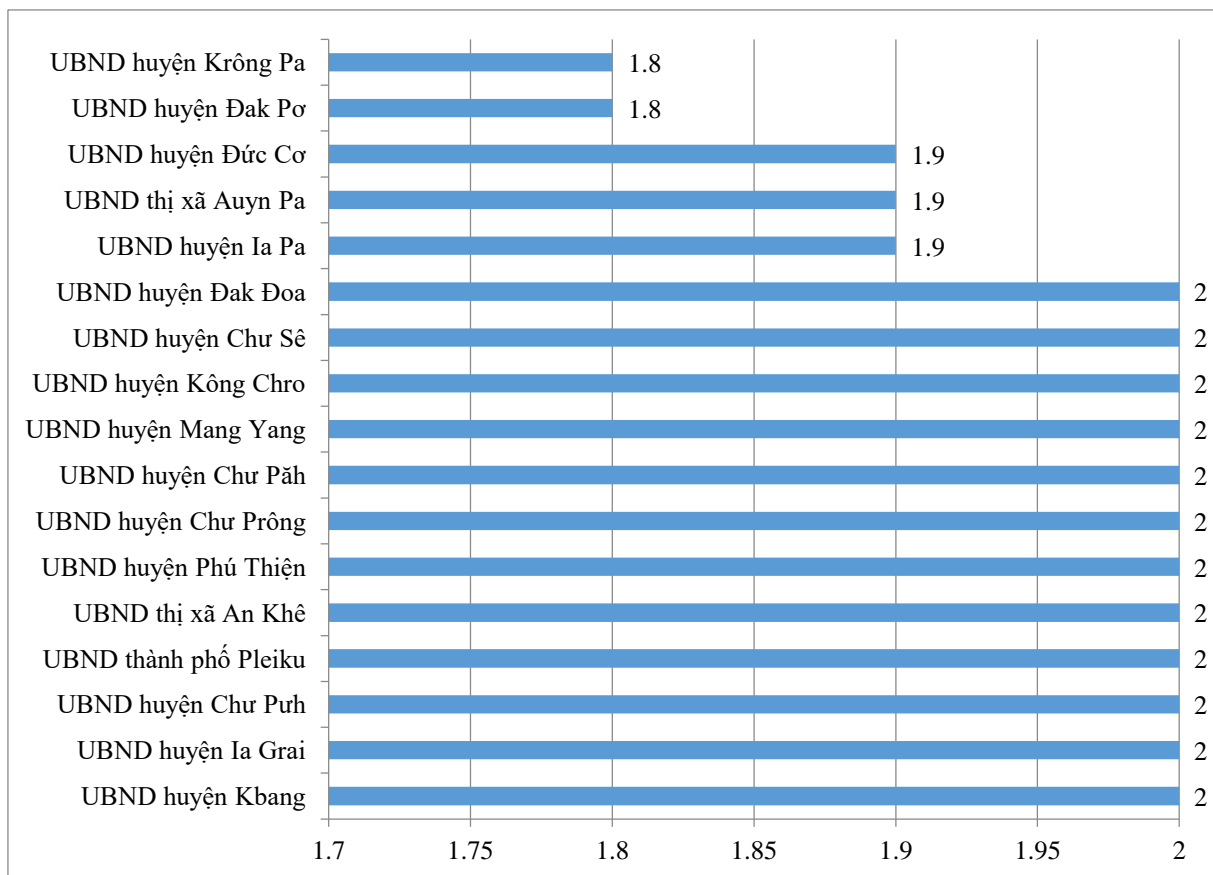
Chỉ số này đánh giá công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức; chất lượng hướng dẫn của cơ quan chủ trì trong giải quyết TTHC.

- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Đạt điểm tối đa đối với chỉ số này (2 điểm). Với số liệu trên cho thấy, các sở, ban, ngành tỉnh phối hợp rất tốt trong quá trình giải quyết hồ sơ cho tổ chức, các nhân.

- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 12/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm), 07/17 địa phương giao động từ 1.8 điểm đến 1.9 điểm. Điểm trung bình của Chỉ số 4 tại các huyện, thị xã, thành phố là 1.9 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.4.1*).

Từ số liệu tại Biểu 2.4.1 cho thấy các cơ quan, đơn vị cấp huyện phối hợp tương đối tốt trong giải quyết TTHC, khắc phục tình trạng tổ chức, cá nhân phải liên hệ nhiều lần để hoàn thiện hồ sơ TTHC.

Biểu 2.4.1. Chỉ số 4 - Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022

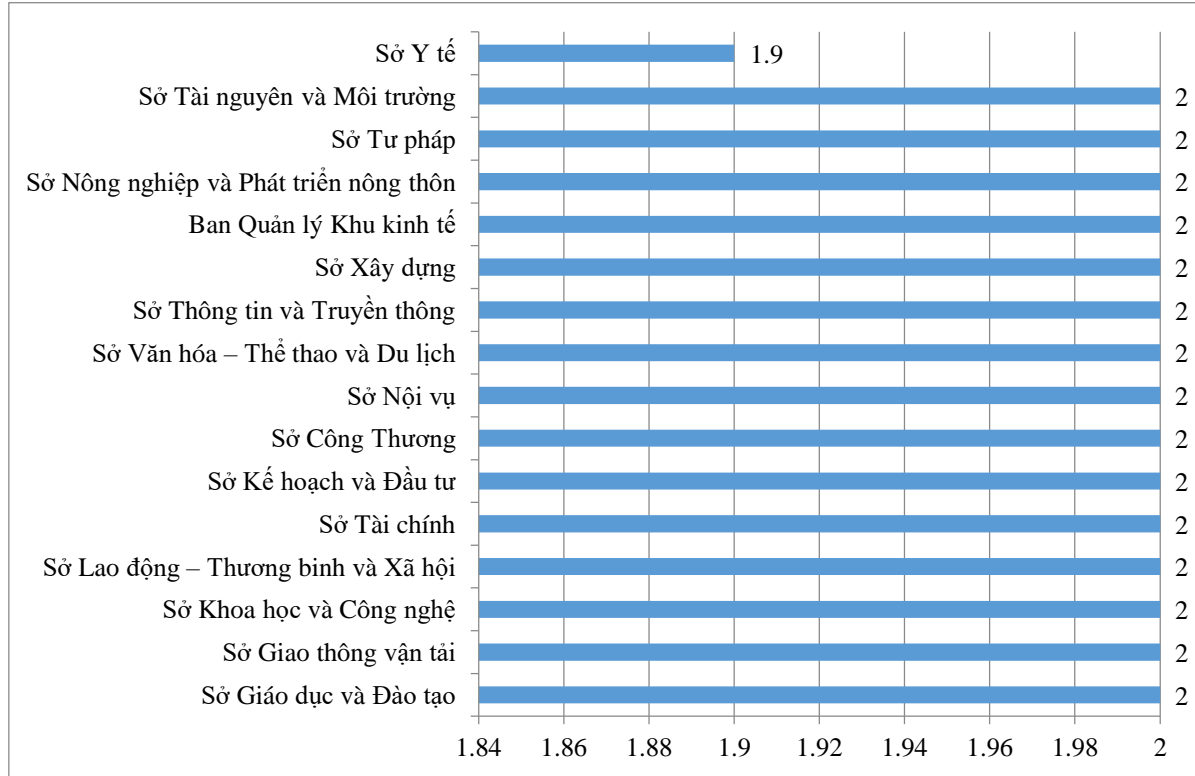


2.5. Chỉ số 7 - Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC

Chỉ số này đánh giá về thái độ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên Bưu điện khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và cán bộ, công chức chuyên môn giải quyết TTHC.

- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Có 15/16 đơn vị đạt điểm tối đa đối với chỉ số 7 (2 điểm). Tuy nhiên, Sở Y tế đạt điểm thấp nhất (1.9 điểm giảm 0,1 điểm so với năm 2021) đối với chỉ số này (*chi tiết tại biểu 2.5.1*).

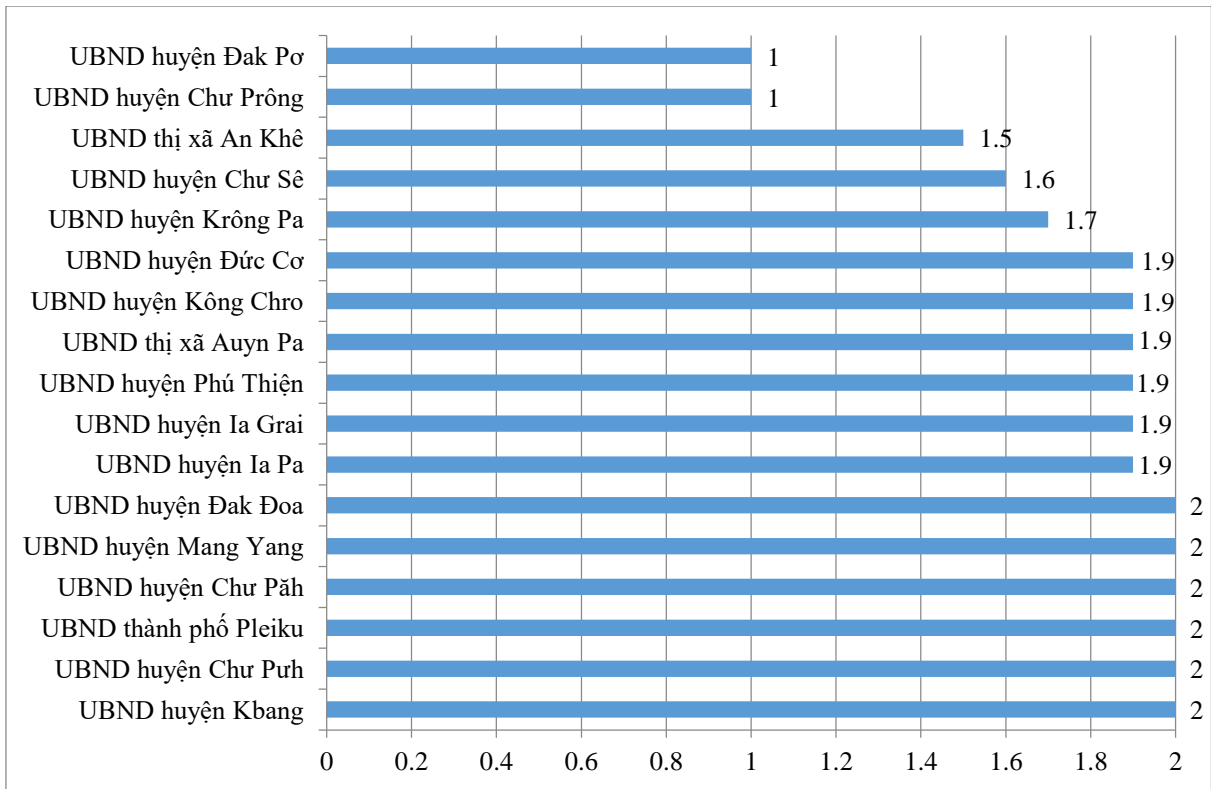
Biểu 2.5.1. Chỉ số 7- Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2022



- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 06/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa (2 điểm) và 06/17 huyện, thị xã, thành phố đạt 1.9 điểm, 01/17 đơn vị đạt 1.7 điểm, 04/17 đơn vị (Chư Sê, An Khê, Chư Prông, Đak pơ) dưới 1.7 điểm.

Từ kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với tiêu chí này cho thấy thái độ của cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên Bưu điện tại các huyện, thị xã, thành phố khi hướng dẫn hồ sơ, tiếp nhận và giải quyết TTHC chưa tốt, chưa hướng dẫn nhiệt tình và theo quy định, dẫn đến tình trạng khi chuyển hồ sơ về phòng chuyên môn xử lý thì phải yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung thành phần hồ sơ. Điểm trung bình chỉ số 7 này của huyện, thị xã, thành phố là 1.8 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.5.2*).

Biểu 2.5.2. Chỉ số 7- Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022



Đối với Biểu mẫu 2: Phiếu đánh giá Bộ phận Một cửa các cấp và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC

2.6. Chỉ số 5 - Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa

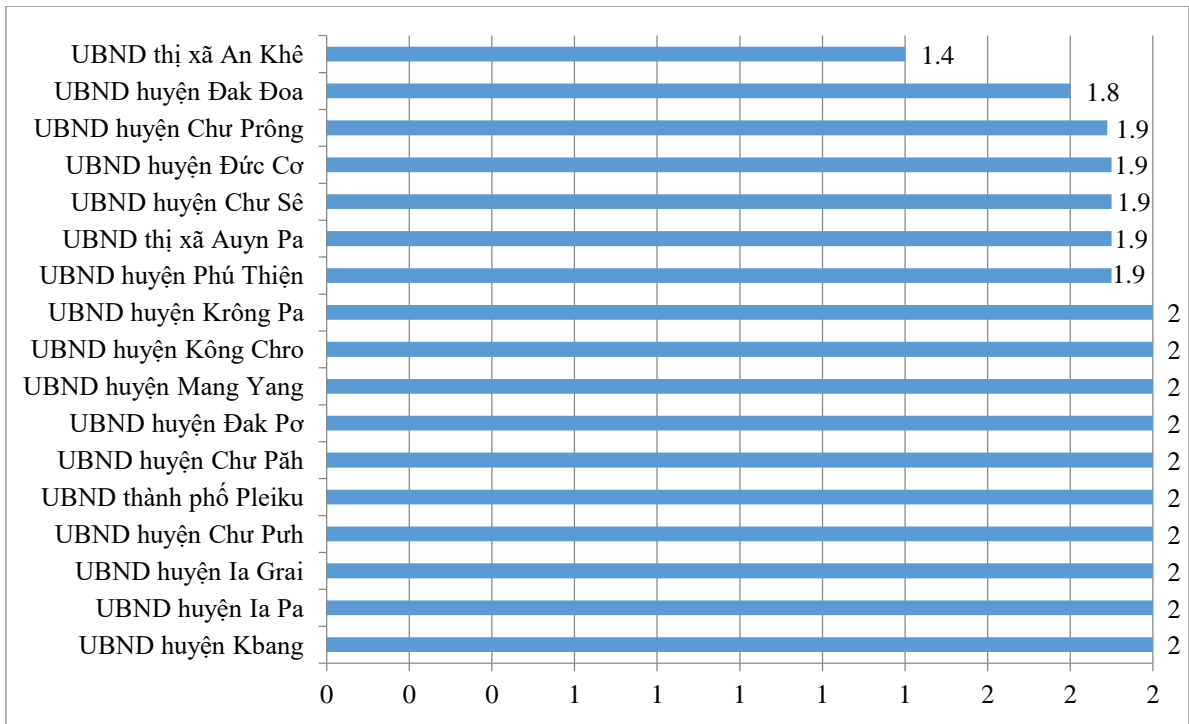
Chỉ số này đánh giá chất lượng tiếp nhận hồ sơ, xử lý, thẩm định và trả kết quả giải quyết TTHC khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã.

Trong năm qua, tỉnh đã chỉ đạo các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh tăng cường công tác tuyên truyền tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ bằng hình thức trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích.

- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Đa số các sở, ban, ngành tỉnh đạt điểm tối đa đối với Chỉ số này (2 điểm).

- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 10/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa chỉ số này (2 điểm); 05/12 huyện, thị xã đạt (1.9 điểm), huyện Đak Đoa (1.8 điểm), thị xã An Khê (1.4 điểm) là địa phương thấp điểm nhất đối với chỉ số này (*Chi tiết tại Biểu 2.6.1*).

Biểu 2.6.1. Chỉ số 5 - Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022

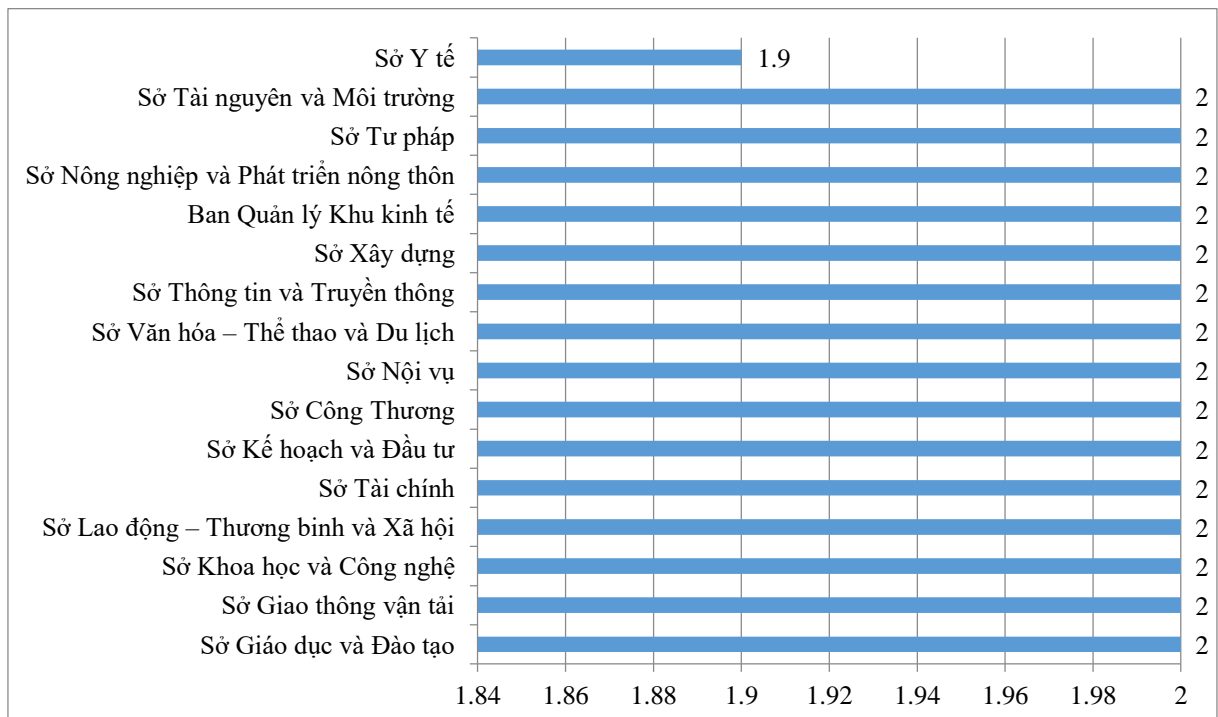


2.7. Chỉ số 6 - Công khai các TTHC

Chỉ số này đánh giá việc công khai các TTHC bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và điện tử nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về TTHC.

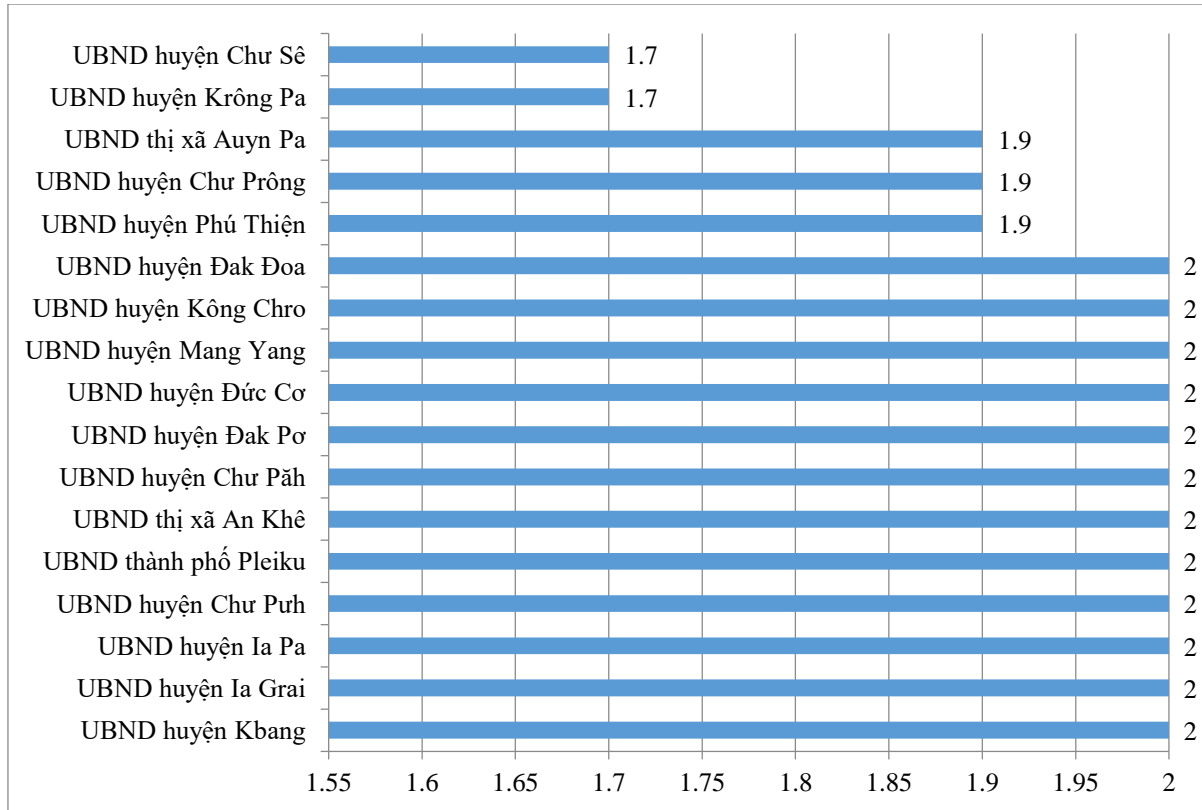
- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Đa số các cơ quan, đơn vị đã công khai đầy đủ các TTHC chính xác và kịp thời tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và trên trang thông tin điện tử của từng đơn vị (*Chi tiết tại Biểu 2.7.1*).

Biểu 2.7.1. Chỉ số 6 - Công khai TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2022



- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Có 12/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa chỉ số này (2 điểm), 03/17 huyện, thị xã đạt 1.9 điểm, 02/17 huyện đạt 1.7 điểm. Điểm trung bình Chỉ số 6 này là 1.9 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.7.2*).

Biểu 2.7.2. Chỉ số 6 – Công khai TTHC của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022



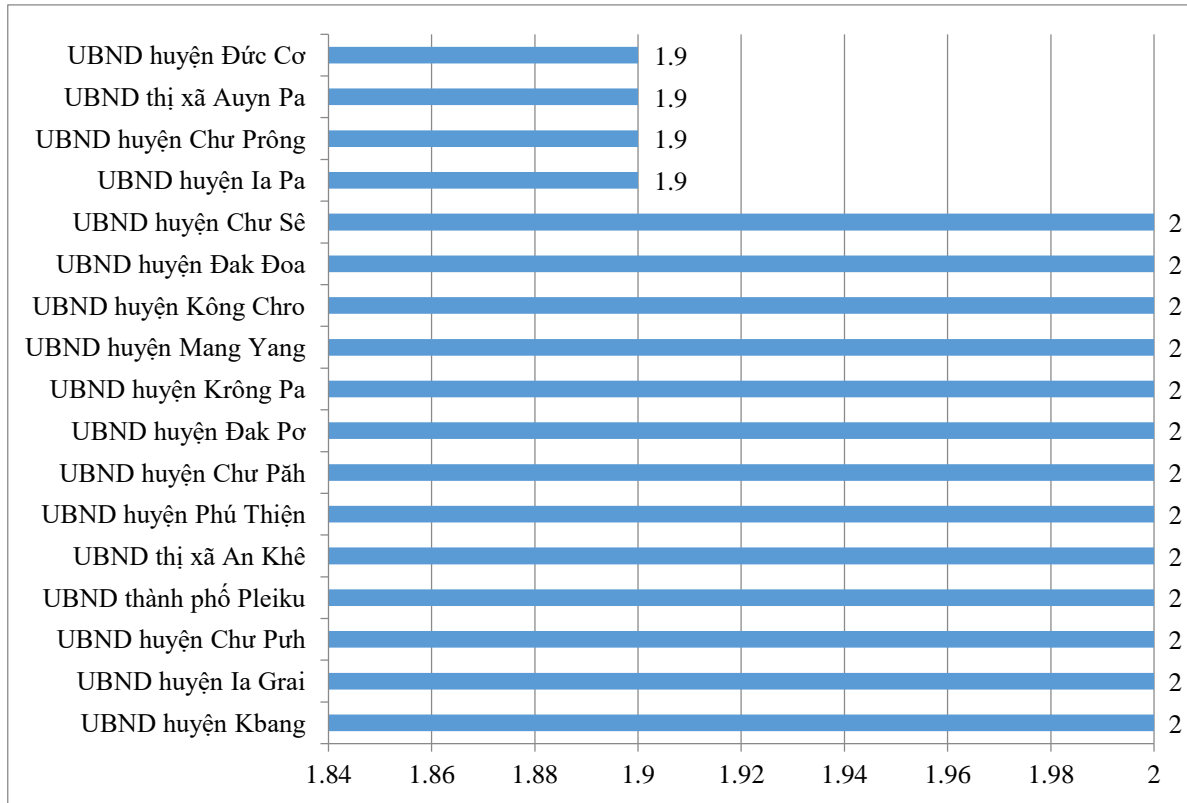
2.8. Chỉ số 8 - Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh kiến nghị (PANK) của tổ chức, cá nhân

Chỉ số này đánh giá việc thực hiện công tác tiếp nhận và xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC. Năm 2022, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã đã thực hiện tốt các quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và giải quyết PAKN; niêm yết, công khai địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng để kịp thời tiếp nhận, xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân, qua đó chấn chỉnh những thiếu sót của Bộ phận Một cửa các cấp, công chức chuyên môn xử lý hồ sơ, đồng thời lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo của chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC của cơ quan hành chính nhà nước.

- *Đối với các sở, ban, ngành tỉnh:* Việc giải quyết PAKN của các cơ quan, đơn vị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có PAKN kéo dài trên địa bàn tỉnh nên chỉ số này được tổ chức, cá nhân đánh giá cao, điểm tối đa.

- *Đối với các huyện, thị xã, thành phố:* Giải quyết PAKN trên địa bàn cấp huyện, cấp xã được thực hiện tương đối tốt. Điểm trung bình của Chỉ số 8 này là 1.9 điểm (*Chi tiết tại Biểu 2.8.1*).

Biểu 2.8.1. Chỉ số 8 - Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến PANK của tổ chức, cá nhân tại các huyện, thị xã, thành phố năm 2022



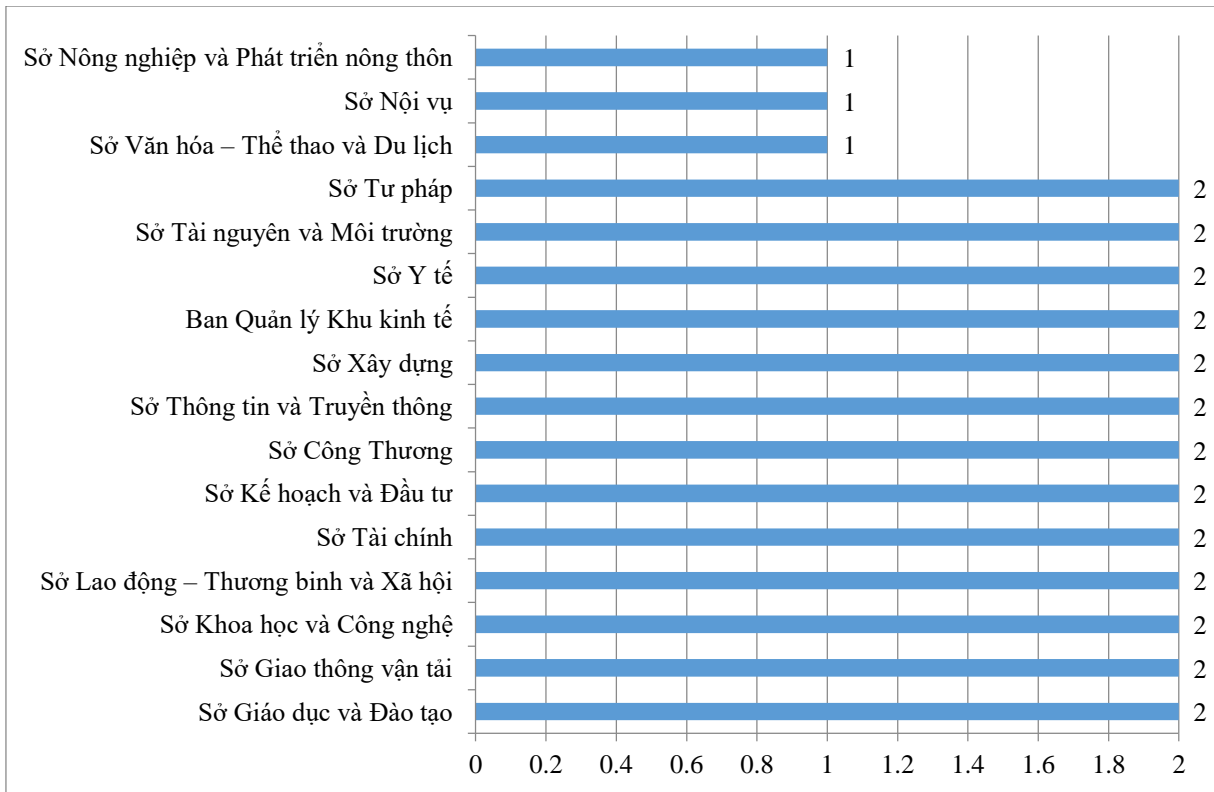
2.9. Chỉ số 9 - Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền

Chỉ số này đánh giá về tiến độ, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân không phải đến trực tiếp Bộ phận Một cửa để thực hiện TTHC; mọi thao tác gửi hồ sơ, tiếp nhận, xử lý, giải quyết TTHC thực hiện trên môi trường mạng.

Đây là chỉ số có số điểm thấp nhất so với các chỉ số còn lại, phản ánh tình hình của tỉnh phần lớn dân số là người đồng bào dân tộc thiểu số, nên hạn chế trong việc sử dụng các trang thiết bị hiện tại, công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.

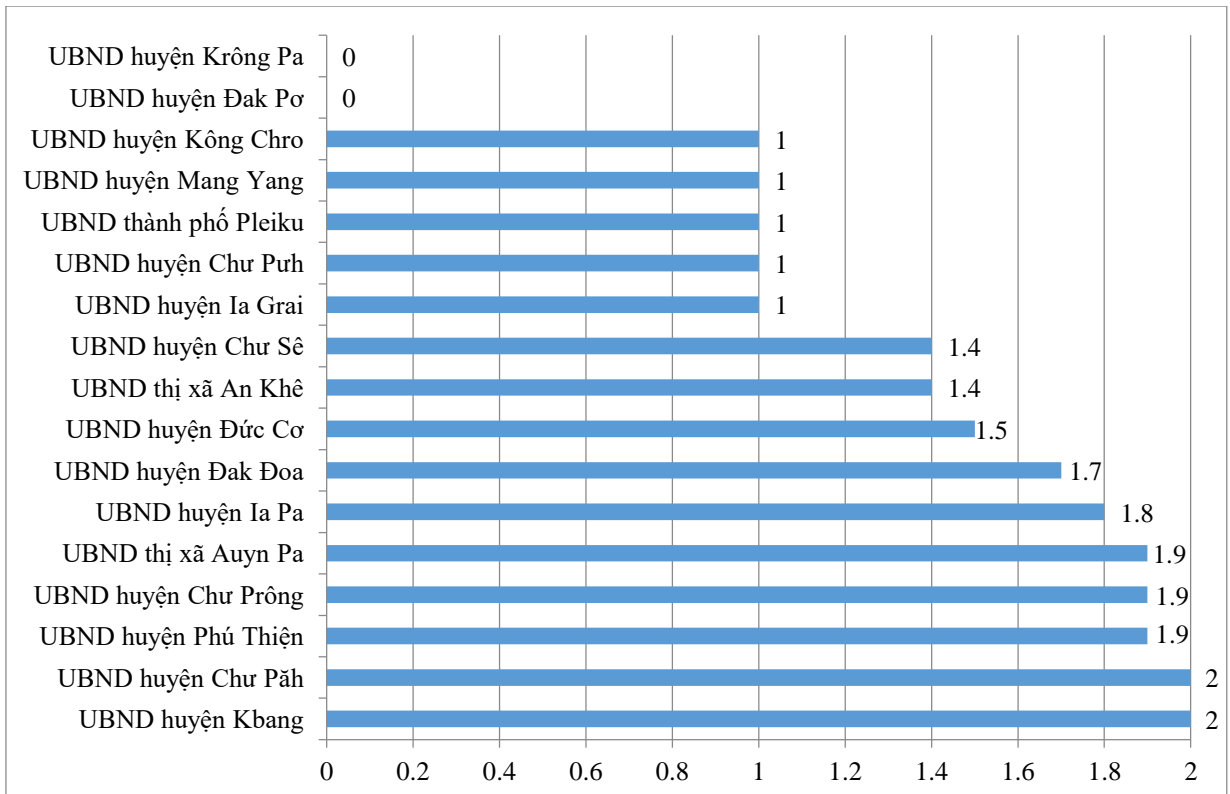
- Đối với các sở, ban, ngành tỉnh: 12/16 sở, ban, ngành tỉnh đạt điểm tối đa như Sở Xây dựng, Sở Công Thương, Sở Kế hoạch và Đầu tư... Một số đơn vị có điểm thấp như Sở Nội vụ, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch 1 điểm đối với chỉ số này (Chi tiết tại Biểu số 2. 9.1).

Biểu 2.9.1. Chỉ số 9 - Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền của các sở, ban, ngành tỉnh năm 2022



- Đối với các huyện, thị xã, thành phố: 02/17 huyện, thị xã, thành phố đạt điểm tối đa như huyện Kbang, Chư Păh; 13/17 đơn vị, địa phương giao động số từ 1 điểm đến 1.9 điểm; 02/17 huyện Đak Pơ, Krông Pa có điểm thấp nhất đối với chỉ số này (0 điểm). Điểm trung bình Chỉ số 9 này là 1 điểm (Chi tiết tại Biểu số 2.9.2).

Biểu 2.9.2. Chỉ số 9 - Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền của các huyện, thị xã, thành phố năm 2022



IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Những kết quả đạt được

Trong năm 2022, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thường xuyên quan tâm, chỉ đạo việc cải cách hành chính nói chung, kiểm soát TTHC nói riêng, đặc biệt trong công tác giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

UBND tỉnh đã có nhiều văn bản chỉ đạo các sở, ban, ngành tỉnh và địa phương nâng cao chất lượng giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân, đẩy mạnh việc thực hiện TTHC thông qua dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ bưu chính công ích.

Thời gian qua, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện đã tích cực trong việc thực hiện đánh giá giải quyết TTHC bằng hình thức phối hợp với Bưu điện các cấp phát phiếu đánh giá cho cá nhân, tổ chức khi thực hiện TTHC tại Bộ phận Một cửa của các đơn vị, địa phương và trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh được triển khai nghiêm túc, khách quan trên cơ sở các chỉ số đánh giá được quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC phản ánh tương đối tình hình triển khai kết quả giải quyết TTHC tại cơ quan, đơn vị, địa phương. So với năm 2021, kết quả đánh giá năm 2022 tăng, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã phát hiện được những tồn tại, hạn chế trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ hành chính công tại cơ quan, đơn vị, địa phương; góp phần thay đổi được nhận thức, tác phong và lề lối làm việc; nâng cao ý thức, tinh thần trách nhiệm của đội ngũ công chức, nhất là công chức xử lý công việc chuyên môn giải quyết TTHC.

2. Một số tồn tại, hạn chế

Một số tổ chức, cá nhân không phối hợp thực hiện đánh giá, còn tâm lý e ngại khi đánh giá cơ quan hành chính nhà nước; hình thức lấy ý kiến đánh giá chưa thu hút người dân khi tham gia đánh giá; việc đánh giá giải quyết TTHC chỉ ở mức tương đối.

Hiện nay, tỉnh đang thí điểm chuyển giao một số nhiệm vụ dịch vụ hành chính công trên địa bàn tỉnh để Bưu điện thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa của các cấp, do đó việc đánh giá tại Bộ phận Một cửa gặp khó khăn.

Việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh có tăng so với năm 2021, tuy nhiên nhìn chung so với các tiêu chí còn lại thì thấp (thể hiện thông qua kết quả đánh giá tại chỉ số 9).

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ TRONG NĂM 2023

Trên cơ sở kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC năm 2022, các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã tiếp tục thực hiện đánh giá và khắc phục những tồn tại, hạn chế của đơn vị. Tập trung các nhiệm vụ sau:

- Nghiên cứu, xác định nguyên nhân, triển khai các biện pháp cải thiện chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC.

- Quan tâm hơn nữa việc đánh giá giải quyết TTHC nói riêng, cải cách TTHC nói chung.

- Tích cực phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong đánh giá giải quyết TTHC nhằm bảo đảm việc đánh giá phản ánh thực trạng, đáp ứng mục đích, yêu cầu của việc đánh giá, từ đó góp phần nâng cao sự hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với cơ quan nhà nước.

Trên đây là tổng hợp kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Gia Lai năm 2022./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- UBND cấp xã (UBND cấp huyện sao gửi);
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, HCQT, NC.

**TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Văn Lộc

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Mẫu số 01

Phiếu đánh giá cán bộ, công chức, viên chức giải quyết TTHC*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh)*

STT	Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật	2		
1.1	Tổng thời gian ngắn hơn so với quy định: <i>2 điểm</i>	2		
1.2	Tổng thời gian bằng thời gian quy định: <i>1 điểm</i>	1		
1.3	Tổng thời gian dài hơn so với quy định: <i>0 điểm</i>	0		
2	Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định	2		
2.1	Cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định: <i>2 điểm</i>	2		
2.2	Cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định: <i>1 điểm</i>	1		
2.3	cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định: <i>0 điểm</i>	0		
3	Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến)	2		
3.1	Không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ: <i>2 điểm</i>	2		
3.2	Chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ: <i>1 điểm</i>	1		
3.3	Phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ: <i>0 điểm</i>	0		
4	Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả hình thức trực tuyến)	2		
4.1	Không phải liên hệ với cơ quan, đơn vị, tổ chức nào để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: <i>2 điểm</i>	2		
4.2	Phải liên hệ với 01 cơ quan, đơn vị, tổ chức để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính: <i>1 điểm</i>	1		
4.3	Phải liên hệ với hơn một cơ quan, đơn vị, tổ chức: <i>0 điểm</i>	0		
5	Công khai thủ tục hành chính	2		
5.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết (tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC)	2		

	và hình thức điện tử (gồm các phương thức: trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh): 2 điểm			
5.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức thức điện tử nêu tại điểm 5.1 mục này: 1 điểm	1		
5.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời hoặc được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 5.1 mục này: 0 điểm	0		
6	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	2		
6.1	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật: 2 điểm	2		
6.2	Tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật: 1 điểm	1		
6.3	Có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ những nhiều, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật (Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này): 0 điểm	0		
Tổng cộng:		12		

**Phiếu đánh giá Bộ phận một cửa các cấp và
các cơ quan, đơn vị, tổ chức có thẩm quyền giải quyết TTHC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 677/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh)

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Điểm đánh giá	Ghi chú
1	Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả tại Bộ phận Một cửa	2		
1.1	Bộ phận Một cửa của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 20% số lượng TTHC theo danh mục TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành; Bộ phận Một cửa cấp huyện tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với tối thiểu 50% số lượng TTHC theo danh mục tiếp nhận của cấp huyện; Bộ phận Một cửa cấp xã tiếp nhận, xem xét, thẩm định, phê duyệt hoặc trình phê duyệt và trả kết quả đối với 100% TTHC thuộc danh mục tiếp nhận của cấp xã: <i>2 điểm</i>	2		
1.2	100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): <i>1 điểm</i>	1		
1.3	Dưới 100% TTHC thuộc thẩm quyền được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp (trừ các TTHC quy định tại các Điểm a, b Khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP): <i>0 điểm</i>	0		
2	Công khai thủ tục hành chính	2		
2.1	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 2 hình thức sau: hình thức niêm yết (tại Bộ phận Một cửa, nơi giải quyết TTHC) và hình thức điện tử (gồm các phương thức: trên Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị; trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh): <i>2 điểm</i>	2		
2.2	Được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng hình thức niêm yết và thêm 01 (một) phương thức điện tử nêu tại điểm 2.1 mục này: <i>1 điểm</i>	1		

2.3	Không được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời hoặc được công khai chính xác, đầy đủ, kịp thời bằng 01 (một) hình thức (niêm yết hoặc điện tử) nêu tại điểm 2.1 mục này: <i>0 điểm</i>	0		
3	Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân	2		
3.1	Không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài: <i>2 điểm</i>	2		
3.2	Tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không xử lý kéo dài: <i>1 điểm</i>	1		
3.3	Dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài: <i>0 điểm</i>	0		
4	Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền	2		
4.1	Tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: <i>2 điểm</i>	2		
4.2	Có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn: <i>1 điểm</i>	1		
4.3	Không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc quá hạn: <i>0 điểm</i>	0		
Tổng cộng:		8		

**BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ THÀNH PHẦN ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC CỦA
CÁC SỞ, BAN, NGÀNH VÀ UBND HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ NĂM 2022
(Số liệu đánh giá từ ngày 15/12/2021-14/12/2022)**

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng điểm	Điểm chỉ số thành phần								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
I. Các sở, ban, ngành tỉnh											
01	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	17	2	2	2	2	2	2	2	2	1
02	Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch	17	2	2	2	2	1	2	2	2	2
03	Sở Nội vụ	17	2	2	2	2	2	2	2	2	1
04	Sở Y tế	17.7	1.9	2	2	2	1.9	1.9	2	2	2
05	Sở Khoa học và Công nghệ	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
06	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
07	Sở Tài chính	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
08	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
09	Sở Thông tin và Truyền thông	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	Ban Quản lý Khu kinh tế	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	Sở Xây dựng	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	Sở Tư pháp	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	Sở Tài nguyên và Môi trường	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	Sở Công Thương	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	Sở Giao thông vận tải	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2
II. UBND các huyện, thị xã, thành phố											
01	UBND huyện Đak Pơ	14	1.7	1.8	1.7	1.8	2	2	1	2	0
02	UBND huyện Krông Pa	14.8	1.9	1.9	1.8	1.8	1.7	2	1.7	2	0

STT	Tên cơ quan, đơn vị	Tổng điểm	Điểm chỉ số thành phần								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
03	UBND huyện Mang Yang	15	1	1	2	2	2	2	2	2	1
04	UBND huyện Chư Sê	15.1	1.1	1.4	2	2	1.6	1.9	1.7	2	1.4
05	UBND thị xã An Khê	15.2	1.8	1.8	1.3	2	1.5	1.4	2	2	1.4
06	UBND thành phố Pleiku	16	2	2	1	2	2	2	2	2	1
07	UBND huyện Kông Chro	16	1.6	1.8	1.7	2	1.9	2	2	2	1
08	UBND huyện Chư Pưh	16	2	2	1	2	2	2	2	2	1
09	UBND huyện Chư Păh	16	1	1	2	2	2	2	2	2	2
10	UBND huyện Chư Prông	16.6	2	2	2	2	1	1.9	1.9	1.9	1.9
11	UBND huyện Ia Grai	16.6	1.9	1.9	1.9	2	1.9	2	2	2	1
12	UBND huyện Đức Cơ	16.7	1.8	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	2	1.9	1.5
13	UBND thị xã Ayun Pa	17	1.9	1.8	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9
14	UBND huyện Đak Đoa	17.1	2	2	1.6	2	2	1.8	2	2	1.7
15	UBND huyện Ia Pa	17.2	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	2	2	1.9	1.8
16	UBND huyện Phú Thiện	17.3	2	1.9	1.8	2	1.9	1.9	1.9	2	1.9
17	UBND huyện Kbang	17.9	2	1.9	2	2	2	2	2	2	2