

PHỤ LỤC 2 - CHỈ SỐ SIPAS

(Phụ lục này chỉ áp dụng cho Văn phòng UBND tỉnh - cơ quan phụ trách lĩnh vực Cải cách thủ tục hành chính của tỉnh)

(Kèm theo Công văn số /UBND-NC ngày /6/2022 của UBND tỉnh)

TT	Chỉ số chung, các yếu tố cơ bản	ĐIỂM				SO SÁNH TĂNG (+)/ GIẢM (-) VỚI NĂM 2020		Kết quả sau phân tích	Nêu rõ tồn tại, hạn chế và nguyên nhân (không đạt điểm tối đa; không đạt điểm nào hoặc giảm điểm/ giảm thứ hạng)	Nêu rõ trách nhiệm của cơ quan chủ trì và cơ quan liên quan dẫn đến các tồn tại, hạn chế	Đề xuất giải pháp khắc phục (đối với các tiêu chí bị trừ điểm, không đạt điểm hoặc không đạt điểm tối đa) và giải pháp duy trì, giữ vững và phát huy (đối với các tiêu chí đạt điểm cao)				Ghi chú
		Năm 2020		Năm 2021		Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)				Giải pháp khắc phục/duy trì/phát huy	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời hạn hoàn thành (tháng, quý/ năm)	
		Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)	Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)										
I	Chỉ số SIPAS chung	89.13	11	91.17	5	2.04	6	Tăng bậc							
II	Các yếu tố cơ bản														
1	Về tiếp cận dịch vụ	88.58		90.87	12	2.29		Tăng điểm							
1.1	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy	89.04		90.87		1.83		Tăng điểm							
1.2	Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả gọn gàng, sạch sẽ	88.79		91.62		2.83		Tăng điểm							
1.3	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	87.13		90.62		3.49		Tăng điểm							
1.4	Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức hoạt động tốt, dễ sử dụng	89.38		90.37		0.99		Tăng điểm							
2	Về TTHC	91.90		91.02	9	-0.88		Giảm điểm							
2.1	Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy	92.79		91.37		-1.42		Giảm điểm							
2.2	Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ, dễ hiểu	91.88		91.62		-0.26		Giảm điểm							
2.3	Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định	91.88		91.37		-0.51		Giảm điểm							

TT	Chỉ số chung, các yếu tố cơ bản	ĐIỂM				SO SÁNH TĂNG (+)/ GIẢM (-) VỚI NĂM 2020		Kết quả sau phân tích	Nêu rõ tồn tại, hạn chế và nguyên nhân (không đạt điểm tối đa; không đạt điểm nào hoặc giảm điểm/ giảm thứ hạng)	Nêu rõ trách nhiệm của cơ quan chủ trì và cơ quan liên quan dẫn đến các tồn tại, hạn chế	Đề xuất giải pháp khắc phục (đối với các tiêu chí bị trừ điểm, không đạt điểm hoặc không đạt điểm tối đa) và giải pháp duy trì, giữ vững và phát huy (đối với các tiêu chí đạt điểm cao)				Ghi chú		
		Năm 2020		Năm 2021		Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)				Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)	Giải pháp khắc phục/duy trì/phát huy	Đơn vị chủ trì		Đơn vị phối hợp	Thời hạn hoàn thành (tháng, quý/năm)
		Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)	Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)												
2.4	Mức phí/lệ phí được yêu cầu nộp yêu cầu nộp là đúng quy định	91.21		90.62		-0.59		Giảm điểm									
2.5	Thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là đúng quy định	91.75		90.12		-1.63		Giảm điểm									
3	Về công chức	87.43	Năm 2020 không xếp thứ hạng theo từng yếu tố	90.98	9	3.55		Tăng điểm									
3.1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	91.16		91.37			0.21		Tăng điểm								
3.2	Công chức chăm chú lắng nghe câu hỏi, ý kiến	88.13		91.12			2.99		Tăng điểm								
3.3	Công chức trả lời, giải thích câu hỏi, ý kiến đầy đủ	88.33		91.37			3.04		Tăng điểm								
3.4	Công chức hướng kê khai hồ sơ dễ hiểu	89.71		90.87			1.16		Tăng điểm								
3.5	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ một lần là có thể hoàn thiện hồ sơ	86.33		90.62			4.29		Tăng điểm								
3.6	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	85.17		90.62			5.45		Tăng điểm								
3.7	Công chức tận tình giúp đỡ	86.92		90.87			3.95		Tăng điểm								
4	Kết quả dịch vụ	92.20		91.25	17	-0.95		Giảm điểm									
4.1	Kết quả phù hợp với quy định	90.33		91.87		1.54		Tăng điểm									
4.2	Kết quả có thông tin đầy đủ	93.21		91.62		-1.59		Giảm điểm									
4.3	Kết quả có thông tin chính xác	93.25		91.12		-2.13		Giảm điểm									
4.4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	92.00		90.37		-1.63		Giảm điểm									

TT	Chỉ số chung, các yếu tố cơ bản	ĐIỂM				SO SÁNH TĂNG (+)/ GIẢM (-) VỚI NĂM 2020		Kết quả sau phân tích	Nêu rõ tồn tại, hạn chế và nguyên nhân (không đạt điểm tối đa; không đạt điểm nào hoặc giảm điểm/ giảm thứ hạng)	Nêu rõ trách nhiệm của cơ quan chủ trì và cơ quan liên quan dẫn đến các tồn tại, hạn chế	Đề xuất giải pháp khắc phục (đối với các tiêu chí bị trừ điểm, không đạt điểm hoặc không đạt điểm tối đa) và giải pháp duy trì, giữ vững và phát huy (đối với các tiêu chí đạt điểm cao)				Ghi chú
		Năm 2020		Năm 2021		Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)				Giải pháp khắc phục/duy trì/phát huy	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời hạn hoàn thành (tháng, quý/ năm)	
		Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)	Tỷ lệ % điểm đạt được	Thứ hạng (/63 tỉnh TP)										
5	Vệch tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị	86.12		91.73	5	5.61		Tăng điểm							
5.1	Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	89.47		96.6		7.13		Tăng điểm							
5.2	Đề dăng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	84.79		92.87		8.08		Tăng điểm							
5.3	Cơ quan tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị”	85.11		92.87		7.76		Tăng điểm							
5.4	Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị	85.11		96.6		11.49		Tăng điểm							