



### Phụ lục

**Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn Thành phố**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 104 /2024/QĐ-UBND ngày 19 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

#### I. Chỉ số đánh giá hài lòng

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

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

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

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

1.3 Cách tính điểm:

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

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

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

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

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

2.3 Cách tính điểm:

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

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

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

3.1. Đánh giá 😊 (tốt): **1 điểm**;

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

### 3.3. Cách tính điểm:

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

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

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

Cách tính điểm:

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

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

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

Cách tính điểm:

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

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

## II. Đánh giá xếp loại mức độ hài lòng

### 1. Cách tính

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

Trong đó:

K là kết quả tổng số điểm đạt được

### 2. xếp hạng mức độ hài lòng

Số điểm K trên 20: hài lòng

Số điểm K dưới 20: không hài lòng