Phụ lục II

NỘI DUNG TIÊU CHÍ CÁ NHÂN, TỔ CHỨC ĐÁNH GIÁ TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP XÃ: 70 ĐIỂM

(kèm theo Kế hoạch /KH-UBND ngày tháng 11 năm 2026)

STT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ	Điểm chuẩn	Điểm chấm
1	**Công khai, minh bạch thông tin thủ tục hành chính: Quy định thành phần hồ sơ, thời gian, phí/lệ phí được niêm yết rõ ràng, dễ thấy, dễ đọc tại trụ sở và trên hệ thống điện tử; thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời.**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
2	**Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức: Lịch sự, tôn trọng, thân thiện, nhiệt tình, sẵn sàng hỗ trợ người dân trong thực hiện thủ tục hành chính**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
3	**Thời gian giải quyết hồ sơ: Trả kết quả đúng hạn hoặc trước hạn so với quy định; thời gian chờ đợi và xử lý tại quầy hợp lý.**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	

	Không hài lòng	0	
4	**Trung tâm Phục vụ hành chính công có sạch sẽ, có khu vực ưu tiên dành cho người cao tuổi, phụ nữ mang thai, người khuyết tật; khu vực ngồi chờ rộng rãi, thoáng mát.**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
5	**Khu vực Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã được đảm bảo an ninh, trật tự; người dân cảm thấy an toàn, không bị chen lấn, xô đẩy hoặc gặp tình trạng gây rối khi đến giao dịch (đảm bảo an ninh trật tự)**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
6	**Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, hướng dẫn về thành phần hồ sơ chính xác, rõ ràng, đầy đủ, dễ hiểu và dễ thực hiện (nộp hồ sơ)**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
7	**Cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm cung cấp đầy đủ thông tin và hướng dẫn người dân, doanh**	**7**	

	nghiệp tra cứu, theo dõi tình trạng giải quyết hồ sơ thuận tiện, dễ dàng (Tra cứu thông tin)		
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
8	**Ông/bà cảm nhận như thế nào đối với việc giải quyết phản ánh, kiến nghị hoặc khiếu nại liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của Trung tâm Phục vụ hành chính công (kịp thời, đúng thời gian, đúng quy định)**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
9	**Văn hóa phục vụ và trách nhiệm giải trình: Cán bộ, công chức, viên chức có thái độ phục vụ đúng mực, trách nhiệm, có thực hiện việc *"xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép"* với người dân.**	**7**	
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	
	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
10	**Ông (bà) cảm nhận như thế nào về chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã**		
	Rất hài lòng	7	
	Hài lòng	5	

	Bình thường	3	
	Không hài lòng	0	
	Tổng điểm:	**70**	

Mã QR đánh giá Trung tâm PVHCC kèm theo Kế hoạch cuộc thi: "Đánh giá về chất lượng phục vụ tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2026"