Ký bởi: BỘ TÀI CHÍNH
Cơ quan: 28 Trần Hưng Đạo
Thời gian ký: 10/01/2026 10:48:11 +07:00

BỘ TÀI CHÍNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 4511 /QĐ-BTC	*Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế về việc tổ chức đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Bộ Tài chính

BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI CHÍNH

Căn cứ Nghị định số 29/2025/NĐ-CP ngày 24 tháng 02 năm 2025 (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 166/NQ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2025) của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công;

Căn cứ Quyết định số 1634/QĐ-BTC ngày 06 tháng 5 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành Kế hoạch triển khai nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính năm 2025 của Bộ Tài chính;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về việc tổ chức đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Bộ Tài chính.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định:

1. Quyết định số 936/QĐ-BKHĐT ngày 24 tháng 5 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư ban hành Quy định về việc tổ chức đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

2. Quyết định số 1507/QĐ-BTC ngày 29 tháng 7 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành kế hoạch hành động thực hiện Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTT);
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Lưu: VT, VP (CCHC) 05b.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

BỘ TÀI CHÍNH

Nguyễn Thị Bích Ngọc

BỘ TÀI CHÍNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Về việc tổ chức đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử tại Bộ Tài chính

(Kèm theo Quyết định số 4514 /QĐ-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ Tài chính)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi thực hiện

Quy chế này áp dụng đối với các đơn vị thuộc Bộ Tài chính thực hiện cung cấp thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công (DVC) theo thời gian thực trên môi trường điện tử cho người dân, doanh nghiệp.

Điều 2. Đối tượng thực hiện

1. Đối tượng được lấy ý kiến:

Người dân, doanh nghiệp tham gia quá trình giải quyết TTHC, DVC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tài chính, Cổng dịch vụ quốc gia, các Hệ thống thông tin và Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc Bộ Tài chính có kết nối, chia sẻ với Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG).

2. Đối tượng được đánh giá gồm:

Các đơn vị thuộc Bộ thực hiện xây dựng quy định về TTHC và các đơn vị giải quyết TTHC, cung cấp DVC cho người dân, doanh nghiệp gồm:

a) Các đơn vị thuộc Bộ được giao nhiệm vụ chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định TTHC, thực hiện công bố, công khai TTHC theo quy định tại Quy chế kiểm soát TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 1860/QĐ-BTC ngày 28/5/2025 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

b) Các đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC cung cấp DVC: Cục Thuế; Cục Hải Quan; Kho bạc Nhà nước; Ủy ban chứng khoán Nhà nước; Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số; Cục Quản lý, giám sát kế toán, kiểm toán; Cục Quản lý giá; Cục Quản lý, giám sát bảo hiểm; Cục Đầu tư

nước ngoài; Cục Quản lý đấu thầu; Cục Phát triển doanh nghiệp tư nhân và kinh tế tập thể; Cục Quản lý nợ và kinh tế đối ngoại; Cục Phát triển doanh nghiệp nhà nước; Vụ Các định chế tài chính; Vụ Giám sát và Thẩm định đầu tư.

c) Các đơn vị được phân công thực hiện việc xây dựng, vận hành và quản lý các Hệ thống thông tin và Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc Bộ Tài chính có kết nối, chia sẻ với Cổng DVC quốc gia trong giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp: Cục Thuế; Cục Hải Quan; Kho bạc Nhà nước; Ủy ban chứng khoán Nhà nước; Bảo hiểm xã hội Việt Nam; Công nghệ thông tin và chuyển đổi số; Phát triển doanh nghiệp tư nhân và kinh tế tập thể; Quản lý đấu thầu; Đầu tư nước ngoài; Quản lý, giám sát bảo hiểm; Quản lý nợ và kinh tế đối ngoại; Quản lý giá; Cục Quản lý, giám sát kế toán, kiểm toán.

d) Các đơn vị thuộc Bộ được giao thực hiện tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị của các người dân, doanh nghiệp liên quan đến các quy định về TTHC; các hành vi hành chính trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích:

- Quy định về việc tổ chức đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC trên môi trường điện tử đối với các đơn vị thực hiện cung cấp và giải quyết TTHC, DVC tại Bộ Tài chính.

- Đo lường sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với sự phục vụ của công chức/viên chức và các đơn vị thuộc Bộ Tài chính trong việc thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng DVCQG.

- Tạo điều kiện để người dân, doanh nghiệp phát huy vai trò giám sát và tham gia vào công tác cải cách TTHC tại Bộ Tài chính.

- Nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, doanh nghiệp để có những giải pháp cải thiện chất lượng cung cấp TTHC, DVC và nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân, doanh nghiệp của đội ngũ công chức, viên chức thuộc Bộ Tài chính.

2. Yêu cầu:

- Lấy ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp được thực hiện thường xuyên sau khi kết thúc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa của Bộ Tài chính; hoặc sau khi hoàn thành giao dịch

thực hiện giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tài chính, Cổng DVCQG, các Hệ thống thông tin và các Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC thuộc Bộ Tài chính có kết nối, chia sẻ và đồng bộ dữ liệu với Cổng DVCQG.

Điều 4. Nguyên tắc đánh giá

1. Bảo đảm khách quan, trung thực, chính xác, khoa học, minh bạch, công khai, công bằng, bình đẳng, đúng pháp luật trong việc đánh giá và công bố kết quả đánh giá.

2. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ giải quyết TTHC, cung cấp DVC vụ làm thước đo để đánh giá.

3. Bảo mật thông tin về tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, hợp tác khảo sát lấy ý kiến đánh giá.

4. Nghiêm cấm các hành vi can thiệp, gây áp lực, sửa chữa, làm sai lệch thông tin, số liệu, kết quả đánh giá.

Điều 5. Thẩm quyền đánh giá

1. Văn phòng Bộ đánh giá chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp của các đơn vị thuộc Bộ.

2. Người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC đánh giá chỉ số phục vụ người dân doanh nghiệp thông qua chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ Phận Một cửa, qua Cổng DVCQG, Hệ thống thông tin tiếp nhận và giải quyết TTHC của Bộ Tài chính.

3. Kết quả đánh giá được công khai trên Hệ thống thông tin tiếp nhận và giải quyết TTHC của Bộ Tài chính, đồng bộ công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; Trang thông tin điện tử của Bộ để phục vụ chỉ đạo, điều hành, đánh giá kết quả cải cách TTHC của đơn vị.

Kết quả đánh giá là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC; xác định trách nhiệm của cá nhân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết TTHC, cung cấp DVC; ưu tiên xem xét việc đề bạt, bổ nhiệm, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và xem xét khen thưởng, xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.

Chương II

TIÊU CHÍ, NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

Điều 6. Tiêu chí đánh giá các đơn vị thuộc Bộ và thời gian thu thập thông tin đánh giá

1. Việc đánh giá được xác định trên 05 nhóm chỉ số:

a) Chỉ số công khai, minh bạch: Áp dụng đối với, toàn bộ TTHC thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tài chính được công bố, công khai; các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ thực hiện cung cấp dịch vụ công toàn trình trên Cổng DVCQG.

b) Chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết công việc: Áp dụng đối với nhóm TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài chính, thực hiện tiếp nhận và giải trả kết quả qua Bộ phận Một cửa của Bộ Tài chính, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tài chính có kết nối, chia sẻ trên Cổng DVCQG.

c) Chỉ số về tỷ lệ TTHC cung cấp DVC trực tuyến: Áp dụng đối với toàn bộ TTHC thuộc phạm vi quản lý của Bộ đủ điều kiện cung cấp DVC trực tuyến và được tích hợp cung cấp DVC trực tuyến trên Cổng DVCQG.

Đối với các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài chính, đánh giá thêm tiêu chí về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ và tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có giao dịch thanh toán trực tuyến.

d) Chỉ số về số hóa hồ sơ: Áp dụng đối với nhóm TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài chính gồm tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả điện tử và tỷ lệ khai khác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hoá (đối với TTHC cung cấp DVC trực tuyến); tỷ lệ hồ sơ TTHC tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa được số hóa.

đ) Chỉ số về mức độ hài lòng: Áp dụng đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Tài chính tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng DVCQG và việc tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến quy định về TTHC của Bộ Tài chính.

2. Về thời gian thu thập thông tin đánh giá:

a) Định kỳ hằng quý, hằng năm, Văn phòng Bộ thực hiện thu thập thông tin đánh giá đối với các tiêu chí quy định tại khoản 1 Điều này và công bố kết quả đánh giá của các đơn vị thuộc Bộ.

b) Đối với tiêu chí về tỷ lệ TTHC cung cấp DVC trực tuyến, Văn phòng Bộ phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số để thu thập thông tin đánh giá trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 7. Nội dung, phương pháp xác định các tiêu chí đánh giá đối với các đơn vị thuộc Bộ

1. Nhóm chỉ số về công khai, minh bạch

a) Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn

Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn = Số TTHC công bố đúng hạn/Tổng số TTHC đã công bố trong kỳ * 100%.

b) Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn

Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn = Số TTHC cập nhật, công khai đúng hạn trên CSDLQG về TTHC/Tổng số TTHC đã cập nhật, công khai trên CSDLQG về TTHC trong kỳ * 100%.

c) Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC

Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ nội dung TTHC = Số TTHC có đầy đủ thông tin về các bộ phận tạo thành theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát TTHC (đã được sửa đổi, bổ sung)/Tổng số TTHC đã được cập nhật, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC * 100%.

d) Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng DVCQG

Tỷ lệ hồ sơ đã đồng bộ = Số lượng hồ sơ đã đồng bộ có "Ngày tiếp nhận" trong kỳ báo cáo/ Tổng số hồ sơ được tính toán trong kỳ * 100%.

2. Nhóm chỉ số về tiến độ, kết quả giải quyết

a) Tỷ lệ hồ sơ hoàn thành xử lý trước hạn, đúng hạn

Tỷ lệ hồ sơ xử lý trước hạn, đúng hạn trong kỳ = Tổng số hồ sơ đã xử lý và đang xử lý trước hạn, đúng hạn và trong hạn trong kỳ/Tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý trong kỳ * 100%.

b) Thời gian giải quyết TTHC trung bình theo từng TTHC

- Thời gian giải quyết TTHC trung bình = Tổng thời gian giải quyết của các hồ sơ TTHC/Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết.

- Tổng thời gian giải quyết của từng hồ sơ TTHC = Thời gian kết thúc xử lý - Thời gian bắt đầu xử lý.

3. Nhóm chỉ số về cung cấp dịch vụ trực tuyến (DVCTT)

a) Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT

- Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT = Tổng số TTHC đã khai báo, tích hợp cung cấp DVCTT theo quy định trên CSDLQG về TTHC/ Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

b) Tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ

Tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ = Tổng số DVCTT có hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ/Tổng số DVCTT đã khai báo, tích hợp cung cấp DVCTT trên CSDLQG về TTHC * 100%.

c) Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến = Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến có ngày tiếp nhận trong kỳ/Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ * 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tiếp = Tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tiếp có ngày tiếp nhận trong kỳ và hồ sơ tiếp nhận trong kỳ mà không có dữ liệu kênh thực hiện/Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ * 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ nộp qua đường bưu điện = Tổng số hồ sơ tiếp nhận qua bưu chính công ích có ngày tiếp nhận trong kỳ/Tổng số hồ sơ tiếp nhận trong kỳ * 100%.

d) Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến

Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến = Tổng số TTHC có giao dịch thanh toán thành công trên Hệ thống thanh toán trực tuyến/Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí trên CSDLQG về TTHC * 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên CSDLQG về TTHC không thu phí, lệ phí thì tỷ lệ này đạt 100%.

đ) Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG

Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG = Tổng số TTHC có hồ sơ có đồng bộ dữ liệu phí, lệ phí trên Cổng/Tổng số TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí lệ phí trên CSDLQG về TTHC * 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên CSDLQG về TTHC không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

e) Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến

Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến = Tổng số hồ sơ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến qua Cổng DVCQG, Cổng DVC cấp bộ, cấp tỉnh/Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có thông tin phí, lệ phí trên CSDLQG về TTHC * 100%.

Trường hợp tất cả các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên CSDLQG về TTHC không thu phí, lệ phí (phí, lệ phí bằng 0 hoặc để trống) thì tỷ lệ này đạt 100%.

4. Nhóm chỉ số về số hóa hồ sơ

a) Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử

Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử = Tổng số hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử/Tổng số hồ sơ của các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết có quy định trả kết quả giải quyết * 100%.

b) Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ

Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ = Tổng số hồ sơ TTHC thực hiện quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC *(bao gồm hồ sơ số hóa trong tiếp nhận trực tiếp, qua bưu chính và hồ sơ trực tuyến)*/ Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

c) Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa

Tỷ lệ hồ sơ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa = Tổng số hồ sơ TTHC có sử dụng lại thông tin, dữ liệu, giấy tờ điện tử đã được số hóa/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

d) Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ tái sử dụng

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của người dân, doanh nghiệp trên Cổng DVCQG = Số hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của người dân, doanh nghiệp trên Cổng DVCQG/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

- Số lượng CSDLQG, CSDL chuyên ngành kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC, cung cấp DVC.

đ) Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết TTHC, cung cấp DVC

- Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC = Số TTHC có kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC/Tổng số TTHC có đối tượng thực hiện là người dân * 100%.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư = Số hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư được kết nối, chia sẻ từ CSDLQG về dân cư/Tổng số hồ sơ TTHC của người dân * 100%.

5. Nhóm chỉ số về mức độ hài lòng

a) Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị theo phân loại

Dựa trên dữ liệu phản ánh, kiến nghị (PAKN) của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống tiếp nhận, xử lý PAKN của Cổng DVCQG được phân loại theo lĩnh vực và theo nội dung gồm: *(1)* Kiến nghị về những vướng mắc, bất cập về quy định hành chính; *(2)* Phản ánh về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện công vụ.

b) Tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị

Tỷ lệ PAKN xử lý trước hạn, đúng hạn = Tổng số PAKN xử lý đúng hoặc trước hạn/Tổng số PAKN thuộc thẩm quyền tiếp nhận, xử lý * 100%.

Trường hợp cơ quan, đơn vị không có phản ánh, kiến nghị thì tỷ lệ này đạt 100%.

c) Tỷ lệ hài lòng trong xử lý phản ánh, kiến nghị

Tỷ lệ hài lòng trong xử lý PAKN = (Tổng số PAKN - số PAKN bị phản hồi trạng thái không hài lòng hoặc tiếp tục có phản ánh về kết quả giải quyết hoặc xử lý quá hạn)/Tổng số PAKN * 100%.

Trường hợp, cơ quan, đơn vị không có PAKN thì tỷ lệ này đạt 100%.

d) Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC

Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC = (Tổng số hồ sơ TTHC - Số hồ sơ TTHC có đánh giá không hài lòng hoặc có phản ánh, kiến nghị về việc tiếp nhận, giải quyết hoặc giải quyết quá hạn)/Tổng số hồ sơ TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết * 100%.

Điều 8. Đánh giá của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC

1. Việc giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa của Bộ Tài chính và các đơn vị thuộc Bộ được đánh giá thông qua ý kiến đánh giá của người dân, doanh nghiệp theo các nội dung sau đây:

a) Thời gian trả kết quả giải quyết, thời gian xử lý hồ sơ TTHC so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;

b) Số lượng cơ quan, đơn vị, phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC;

c) Số lần phải liên hệ với đơn vị tiếp nhận, giải quyết để hoàn thiện hồ sơ TTHC;

d) Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin TTHC được công khai so với quy định;

đ) Thái độ ứng xử của công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC;

e) Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC và chi phí thực hiện TTHC; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các TTHC;

g) Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của các đơn vị, công chức, viên chức đối với các ý kiến PAKN, khiếu nại, tố cáo của người dân, doanh nghiệp;

h) Tiến độ và chất lượng cung cấp DVC trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

i) Các nội dung khác (nếu có).

Điều 9. Tổng hợp, phân tích kết quả đánh giá

Việc tổng hợp kết quả, đánh giá chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp DVC của các đơn vị thuộc Bộ được thực hiện trên cơ sở tổng hợp đánh giá điểm số của các nhóm chỉ số mà các đơn vị đạt được *(Phụ lục I ban hành kèm theo)*.

1. Cách tính điểm và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp

Điểm chỉ tiêu thứ i = *(Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i * Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)*/100.

- Tổng điểm là tổng điểm của các nhóm chỉ số *(Trường hợp chỉ tiêu không thuộc nhiệm vụ phải thực hiện hoặc chưa đến thời hạn phải thực hiện của đơn vị, thì điểm số của chỉ tiêu đó được chia đều cho các chỉ tiêu khác trong nhóm chỉ số)*.

- Kết quả đánh giá được xác định, phân loại cho từng đơn vị thuộc Bộ có liên quan đến việc thực hiện cung cấp TTHC, DVC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Tài chính, Cổng DVCQG và các Hệ thống thông tin và Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc Bộ có kết nối, chia sẻ với Cổng DVCQG theo thời gian thực.

- Kết quả phân loại như sau:

+ Từ 90 đến dưới 100 điểm: Xuất sắc.

+ Từ 80 đến dưới 90 điểm: Tốt.

+ Từ 70 đến dưới 80 điểm: Khá.

+ Từ 50 đến dưới 70 điểm: Trung bình.

+ Dưới 50 điểm: Yếu.

2. Nguồn dữ liệu phân tích

- Dữ liệu đồng bộ hồ sơ và thống kê tình hình xử lý hồ sơ từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Tài chính; Cổng DVC quốc gia.

- Dữ liệu của Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

- Dữ liệu thực hiện TTHC, cung cấp DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, đánh giá sự hài lòng, phản ánh, kiến nghị,... trên Cổng DVC quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Tài chính.

- Dữ liệu báo cáo kiểm soát TTHC trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.

- Dữ liệu được kết nối, chia sẻ từ các Hệ thống thông tin, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thuộc Bộ.

- Dữ liệu từ kết quả tổng hợp lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về việc cung cấp DVC quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Tài chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ

1. Chủ trì tổ chức triển khai thực hiện các nội dung tại Quy chế này;

2. Tổ chức lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của các người dân, doanh nghiệp thực hiện giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa giải quyết TTHC; phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ tổ chức lấy ý kiến đánh giá mức độ hài lòng của các người dân, doanh nghiệp thực hiện DVC của Bộ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, Cổng DVC quốc gia; các hệ thống thông tin quốc gia chuyên ngành cung cấp DVCTT thuộc Bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Tài chính và với Cổng DVCQG.

3. Thực hiện đánh giá, chấm điểm và xếp loại về chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử đối với các đơn vị thuộc Bộ Tài chính.

(Mẫu phiếu khảo sát đánh giá tại Phụ lục II kèm theo)

4. Phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số và các đơn vị thuộc Bộ tổ chức tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp

về trách nhiệm phối hợp tham gia khảo sát lấy ý kiến đánh giá chất lượng phục vụ của công chức/ viên chức và các đơn vị thuộc Bộ.

5. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan xử lý số liệu đánh giá do Văn phòng Chính phủ công bố để kịp thời tham mưu Lãnh đạo Bộ giải pháp triển khai thực hiện.

Điều 11. Trách nhiệm của Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa các Hệ thống chuyên ngành cung cấp DVC trực tuyến thuộc Bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Tài chính và với Cổng DVCQG theo yêu cầu của Chính phủ về "một cửa số".

2. Chủ trì, hướng dẫn các đơn vị liên quan thuộc Bộ cung cấp dữ liệu thống kê số lượng DVC trực tuyến có phát sinh hồ sơ giải quyết TTHC, hồ sơ giải quyết TTHC DVC trực tuyến, hồ sơ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, thanh toán trực tuyến thực hiện kết nối, tích hợp dữ liệu đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trên Cổng DVCQG.

3. Phối hợp cung cấp kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý PAKN của các người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý PAKN của Bộ Tài chính.

4. Công khai kết quả đánh giá trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Tài chính.

5. Bảo đảm an toàn, bảo mật dữ liệu đánh giá của các cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin, khảo sát lấy ý kiến đánh giá trên Hệ thống thông tin của Bộ.

Điều 12. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Bộ

1. Chủ động triển khai thực hiện các nhiệm vụ được phân công tại Quy chế này.

2. Chủ trì xây dựng trình Lãnh đạo Bộ ban hành Quyết định công bố TTHC; thực hiện công khai TTHC đúng quy định tại các Nghị định của Chính phủ về kiểm soát TTHC và Quy chế về Kiểm soát TTHC của Bộ Tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 1860/QĐ-BTC ngày 28/5/2025.

3. Chủ trì, phối hợp với Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số thực hiện kết nối, tích hợp các Hệ thống thông tin và Cơ sở dữ liệu chuyên ngành cung cấp DVC trực tuyến thuộc Bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC Bộ Tài chính.

4. Công khai kết quả đánh giá trên Hệ thống chuyên ngành do các đơn vị quản lý, vận hành về Bộ chỉ số phục vụ người dân và doanh nghiệp (nếu có).

5. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, bất cập cần điều chỉnh, sửa đổi cho phù hợp, các đơn vị, tổ chức, cá nhân gửi văn bản về Văn phòng Bộ để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét, quyết định.

Điều 13. Kinh phí thực hiện

1. Văn phòng Bộ, Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số, các đơn vị dự toán có liên quan thuộc Bộ: Cân đối, bố trí kinh phí trong phạm vi dự toán chi thường xuyên ngân sách nhà nước được giao hằng năm; xây dựng dự toán bổ sung (nếu có) để tổ chức thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định của pháp luật ngân sách, các văn bản hướng dẫn có liên quan và quy định tại Quy chế này.

2. Cục Kế hoạch - Tài chính: Trên cơ sở báo cáo, đề xuất của Văn phòng Bộ, Cục Công nghệ thông tin và chuyển đổi số, các đơn vị dự toán có liên quan thuộc Bộ, thực hiện rà soát và tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Bộ điều chỉnh hoặc trình cấp thẩm quyền xem xét bổ sung dự toán kinh phí thực hiện đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo quy định của pháp luật ngân sách, các văn bản hướng dẫn có liên quan và quy định tại Quy chế này.

Điều 14. Điều khoản chuyển tiếp

Trường hợp các văn bản viện dẫn để áp dụng trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì các nội dung được dẫn chiếu, áp dụng theo quy định mới./.

Phụ lục I

MẪU PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG THEO THỜI GIAN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI CÁC ĐƠN VỊ THUỘC BỘ TÀI CHÍNH

(kèm theo Quyết định số 4511 /QĐ-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ Tài chính)

BỘ TÀI CHÍNH
BỘ PHẬN MỘT CỬA

Số TT:.....

PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG THEO THỜI GIAN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI CÁC ĐƠN VỊ THUỘC BỘ TÀI CHÍNH

Stt	Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử	Điểm tối đa	Điểm đạt được *Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i *Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100*	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
I. Chỉ số về công khai minh bạch		**18**			
1	Tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn	6		Các đơn vị thuộc Bộ được giao chủ trì xây dựng VBQPPL có quy định TTHC thực hiện công bố, công khai TTHC (bao gồm cả	
2	Tỷ lệ TTHC được cập nhật, công khai đúng hạn	4			Các đơn vị thực hiện công bố TTHC chậm, muộn; xin số Quyết định công bố trước thời hạn ký ban hành; hoặc sau khi trình Lãnh đạo Bộ

Stt	Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử	Điểm tối đa	Điểm đạt được *Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i *Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100*	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
				TTHC nội bộ); BHXH	ký ban hành Quyết định công bố TTHC mà không gửi toàn bộ hồ sơ Quyết định công bố bằng file word đến Văn phòng Bộ để cập nhật, công khai theo quy định tại Quyết định số 1860/QĐ-BTC ngày 28/5/2025 sẽ đánh giá 0 điểm.
3	Tỷ lệ TTHC được công khai có đầy đủ các nội dung quy định về các bộ phận tạo thành của TTHC	2			
4	Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng DVCQG	6			
II. Tiến độ, kết quả giải quyết		**20**			
5	Tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn	20		Các đơn vị thực hiện giải quyết TTHC thuộc Bộ, QLN, QLĐT, CST, QLBH, QLKT, QLG, DNNN, ĐTNN, CNTT, CT, CHQ, DTNN, KBNN, UBCK; BHXH	
III. Cung cấp dịch vụ trực tuyến		**22**			

Stt	Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử	Điểm tối đa	Điểm đạt được *Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i *Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100*	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
6	Tỷ lệ TTHC cung cấp DVCTT Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu: Đến năm 2025: *Tối thiểu 80% TTHC của đơn vị có đủ điều kiện, được cung cấp trực tuyến toàn trình. Trong số đó, ít nhất 80% TTHC được tích hợp, cung cấp trên Cổng DVCQG* Đến năm 2030: *Tối thiểu 90% TTHC của đơn vị có đủ điều kiện, được cung cấp trực tuyến toàn trình, đồng thời, hoàn thành việc tích hợp, cung cấp trên Cổng DVCQG*	2		Các đơn vị thuộc Bộ được giao xây dựng VBQPPL có quy định TTHC tại Mục I và các đơn vị thực hiện giải quyết TTHC tại Bộ tại mục II	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ
7	Tỷ lệ DVCTT có phát sinh hồ sơ	4			
8	Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu Đến năm 2025: *Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 50%* Đến năm 2030: *Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 80%*	6		Các đơn vị: GSTĐ, QLN, QLĐT, CST, QLBH, QLKT, QLG, DNNN, DNTN, ĐTNN, CNTT, CT, CHQ, KBNN, UBCK; BHXH	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ
Thanh toán trực tuyến					
9	Tỷ lệ TTHC có giao dịch thanh toán trực tuyến	2		Các đơn vị: QLN,	

Stt	Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử	Điểm tối đa	Điểm đạt được *Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i *Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100*	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
				QLĐT, CST, QLBH, QLKT, QLG, DNTN, CNTT, CT, CHQ, ĐTNN, KBNN, UBCK; BHXH	
10	Tỷ lệ TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính được tích hợp để người dân có thể thanh toán trực tuyến trên Cổng DVC quốc gia: Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu: Đến năm 2025: *Tối thiểu 80% TTHC có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, được triển khai thanh toán trực tuyến* Đến năm 2030: *100% TTHC, có yêu cầu nghĩa vụ tài chính, được triển khai thanh toán trực tuyến*	2		Các đơn vị: QLĐT, CST, QLBH, QLKT, QLG, DNTN, ĐTNN, CNTT, CT, CHQ, KBNN, UBCK; BHXH	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ
11	Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu: Đến năm 2025: *Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt từ 30% trở lên* Đến năm 2030: *Tỷ lệ giao dịch thanh toán trực tuyến đạt từ 50% trở lên*	**6**			
IV. Số hóa hồ sơ		**22**			
12	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC	6		Các đơn vị: GSTĐ, QLN,	

Stt	Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử	Điểm tối đa	Điểm đạt được *Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i *Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100*	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
	điện tử			QLĐT, CST, QLBH, QLKT, QLG, DNNN, DNTN, ĐTNN, CNTT, CT, CHQ, KBNN, UBCK; BHXH	
13	Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hóa hồ sơ Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn: Năm 2021: *Số hóa kết quả giải quyết TTHC đang còn hiệu lực và có giá trị sử dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị đạt tỷ lệ tối thiểu 40%* Giai đoạn 2022 - 2025: *Mỗi năm tăng tối thiểu 20% đối với mỗi cấp hành chính cho đến khi đạt tỷ lệ 100% để bảo đảm việc kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử*	4		Các đơn vị: GSTĐ, QLN, QLĐT, CST, QLBH, QLKT, QLG, DNNN, DNTN, ĐTNN, CNTT, CT, CHQ, KBNN, UBCK, BHXH	Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn: tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ
14	Tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu trong từng giai đoạn: Năm 2025*: 80% người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được chấp nhận khi thực hiện thành công TTHC trước đó, mà cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết TTHC đang quản lý, hoặc*	2		Các đơn vị: GSTĐ, QLN, QLĐT, CST, QLBH, QLKT, QLG, DNNN, DNTN, ĐTNN, CNTT, CT, CHQ, KBNN, UBCK, BHXH	

Stt	Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử	Điểm tối đa	Điểm đạt được *Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i *Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100*	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
	thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được cơ quan nhà nước kết nối, chia sẻ				
15	Tỷ lệ cung cấp dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính *(Ghi chú: Đây là chỉ tiêu chỉ áp dụng cho địa phương có chức năng cung cấp dịch vụ chứng thực)*	2			Các đơn vị thuộc Bộ không phải đánh giá chỉ tiêu này
16	Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng DVCQG	4		Các đơn vị: GSTĐ, QLN, QLĐT, CST, QLBH, QLKT, QLG, DNNN, DNTN, ĐTNN, CNTT, CT, CHQ, KBNN, UBCK, BHXH	
Ứng dụng dữ liệu dân cư trong giải quyết TTHC, cung cấp DVC					
17	Tỷ lệ TTHC triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC	2		Các đơn vị: QLĐT, QLBH, QLKT, DNTN, ĐTNN, CNTT, CT, CHQ, KBNN, UBCK, BHXH	
18	Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư	2			
V. Mức độ hài lòng		**18**			
19	Tỷ lệ PAKN xử lý đúng hạn	6		Toàn bộ các đơn vị thuộc	

Stt	Chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử	Điểm tối đa	Điểm đạt được *Điểm chỉ tiêu thứ i = (Tỷ lệ đạt được của chỉ tiêu thứ i *Mức điểm tối đa của chỉ tiêu thứ i)/100*	Đơn vị thực hiện	Ghi chú
20	Tỷ lệ hài lòng trong xử lý PAKN	6		Bộ có tiếp nhận và xử lý PAKN	
21	Tỷ lệ hài lòng trong tiếp nhận, giải quyết TTHC. Đạt điểm tối đa khi đạt mục tiêu: Đến năm 2025: *Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 90%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 85%* Đến năm 2030: *Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC đạt tối thiểu 95%. Trong đó, mức độ hài lòng về giải quyết các TTHC lĩnh vực đất đai, xây dựng, đầu tư đạt tối thiểu 90%*	6			
Tổng điểm tối đa		**100**			

Lưu ý: Trường hợp chỉ tiêu không thuộc nhiệm vụ phải thực hiện hoặc chưa đến thời hạn phải thực hiện của đơn vị, thì điểm số của chỉ tiêu đó được chia đều cho các chỉ tiêu khác trong nhóm chỉ số./.

Phụ lục II

MẪU PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CỦA BỘ TÀI CHÍNH

(Kèm theo Quyết định số: 4511 /QĐ-BTC ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Bộ Tài chính)

BỘ TÀI CHÍNH
BỘ PHẬN MỘT CỬA

Số TT:.....

PHIẾU ĐÁNH GIÁ VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA CỦA BỘ TÀI CHÍNH

Đối tượng áp dụng: Người dân, doanh nghiệp thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa của Bộ Tài chính và Cổng dịch vụ công quốc gia.

Đánh dấu (x) vào ô chấm điểm theo mức điểm đánh giá:

- Không hài lòng: 1;
- Hài lòng: 2;
- Rất hài lòng: 3.

Stt	Các tiêu chí đánh giá	Điểm đánh giá		
		1	2	3
1	Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ TTHC			
2	Số lần cần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC			
3	Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC			
4	Kết quả hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ TTHC			
5	Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của TTHC được công khai so với quy định			
6	Mức độ dễ dàng khi tiếp cận tìm hiểu về TTHC			
7	Thái độ phục vụ của công chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC			
8	Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết TTHC			
9	Mức độ dễ dàng, thuận tiện khi thực hiện nghĩa vụ phí, lệ phí khi thực hiện TTHC			
10	Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến			