

Số: /QĐ-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt tiêu chí đánh giá hoạt động của nhân sự bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố Hà Nội

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 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 Quốc gia; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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 quốc gia;

Căn cứ hiện Quyết định số 6470/QĐ-UBND ngày 26/12/2025 của UBND thành phố Hà Nội về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Căn cứ văn bản số 4649/UBND-NC ngày 18/8/2025 của UBND Thành phố về việc thuê doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các Điểm Phục vụ hành chính công trên địa bàn Thành phố;

Căn cứ Quyết định số 1353/QĐ-TTPVHCC ngày 24/9/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 2265/QĐ-TTPVHCC ngày 29/12/2025 của Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố về việc ban hành Quy trình xử lý công việc tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội;

Xét đề nghị của Phòng Tổ chức Bộ phận Một cửa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiêu chí và biểu mẫu đánh giá hoạt động của nhân sự bưu chính công ích làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, các Phòng, Đơn vị, Giám đốc các Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTPVHCC: đ/c GD, PGD;
- Văn phòng, các Phòng, Đơn vị, Chi nhánh;
- Lưu: VT, BPMC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Văn Bằng

QUY ĐỊNH

**Về tiêu chí đánh giá hoạt động của nhân sự bưu chính công ích làm việc tại
Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày / /2026 của
Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội)

Điều 1. Mục đích

1. Đánh giá đầy đủ, khách quan năng lực, thái độ, tác phong và hiệu quả công việc của nhân sự bưu chính công ích đang làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố (sau đây gọi tắt là Trung tâm) và các Chi nhánh thuộc Trung tâm (sau đây gọi tắt là đơn vị).
2. Làm căn cứ bố trí, điều chỉnh, đào tạo, khen thưởng hoặc chấn chỉnh nhân sự theo yêu cầu thực tiễn.
3. Góp phần chuẩn hóa quy trình, nâng cao chất lượng phục vụ, thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố
2. Doanh nghiệp bưu chính công ích cung cấp nhân sự làm việc tại Trung tâm.
3. Nhân sự bưu chính công ích (sau đây gọi tắt là nhân sự BCCI) được bố trí làm việc tại các Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công.

Điều 3. Nguyên tắc đánh giá

1. Đánh giá thường xuyên, bảo đảm khách quan, công khai, minh bạch, dựa trên dữ liệu và kết quả thực hiện nhiệm vụ.
2. Đánh giá theo tháng, quý hoặc đột xuất; áp dụng thống nhất biểu mẫu do Trung tâm ban hành.
3. Kết quả đánh giá là căn cứ để xem xét, đánh giá, khen thưởng, nâng cao chất lượng phục vụ, chấn chỉnh hoặc xem xét đề nghị thay thế nhân sự BCCI theo quy định.

Điều 4. Tiêu chí đánh giá

Dựa trên quy định về chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm, Bộ tiêu chí gồm các nội dung sau:

Bộ tiêu chí gồm 05 nhóm vị trí công việc:

1. Lễ tân (Hướng dẫn ban đầu)
2. Hướng dẫn, hỗ trợ, tư vấn các TTHC và các vấn đề liên quan đến dịch vụ công trực tuyến.

3. Số hóa hồ sơ

4. Tiếp nhận hồ sơ

5. Trả kết quả thủ tục hành chính

Mỗi vị trí gồm 03 nhóm tiêu chí:

- Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ
- Thái độ, tác phong, kỷ luật
- Hiệu quả công việc

Tổng điểm tối đa: 100 điểm, phân loại: Xuất sắc – Tốt – Hoàn thành – Chưa hoàn thành. *(Bộ tiêu chí, biểu mẫu đánh giá chi tiết tại Phụ lục I đính kèm).*

Điều 5. Quy trình đánh giá

1. Hàng tháng: Lãnh đạo Chi nhánh Trung tâm, cán bộ phụ trách đánh giá chủ trì đánh giá nhân sự BCCI theo biểu mẫu gửi về Trung tâm.

2. Hàng quý: Chi nhánh gửi Trung tâm kết quả kiểm tra, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của nhân sự BCCI theo kế hoạch.

3. Khi cần thiết: Thực hiện kiểm tra đột xuất các đơn vị có phản ánh, kiến nghị hoặc có dấu hiệu vi phạm.

Điều 6. Xử lý kết quả đánh giá

1. Kết quả đánh giá là căn cứ để xem xét khen thưởng, đào tạo, bồi dưỡng, chấn chỉnh hoặc đề xuất thay thế nhân sự bưu chính công ích theo quy định.

2. Kết quả đánh giá được sử dụng phục vụ công tác theo dõi, đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và được tổng hợp, báo cáo định kỳ về Trung tâm.

3. Trường hợp nhân sự bưu chính công ích vi phạm nghiêm trọng quy định, quy chế làm việc của Trung tâm hoặc có hành vi, thái độ không đúng mực đối với tổ chức, cá nhân, Trung tâm xem xét, đề nghị doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện xử lý, kỷ luật hoặc thay thế nhân sự theo thẩm quyền.

Điều 7. Biểu mẫu đánh giá

Các đơn vị áp dụng Biểu mẫu thống nhất của Trung tâm *(Chi tiết tại Phụ lục II)*

Điều 8. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Tổ chức Bộ phận Một cửa

a) Tổng hợp biểu mẫu về kết quả thực hiện Bộ tiêu chí của các đơn vị, báo cáo Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố xem xét, quyết định.

b) Thường xuyên cập nhật chỉ đạo của Trung ương và Thành phố về chủ trương, mục tiêu, giải pháp nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp để cập nhật Bộ tiêu chí; chủ động tham mưu đảm bảo phù hợp với chỉ đạo của Trung ương và đáp ứng tình hình thực tế của Thành phố.

c) Kết hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn, theo dõi, đánh giá kết quả thực hiện Bộ tiêu chí của các cơ quan, đơn vị theo quy định, phối hợp tổ chức đoàn kiểm tra chất lượng hoạt động của nhân sự BCCI tại các Chi nhánh Trung tâm khi cần thiết.

2. Các Chi nhánh Trung tâm có trách nhiệm

a) Chủ trì theo dõi, đánh giá hoạt động của đơn vị theo Biểu mẫu.

b) Đánh giá kết quả hoạt động nhân sự BCCI của đơn vị theo biểu đánh giá chất lượng, gửi về phòng Tổ chức Bộ phận Một cửa trước ngày mùng 10 của tháng kế tiếp để theo dõi, tổng hợp, đánh giá chất lượng nhân sự BCCI (*Biểu mẫu Đánh giá tại phụ lục II kèm theo*).

Nếu có phát sinh hoặc các nội dung đột xuất về quá trình làm việc của nhân sự Bưu chính công ích, Lãnh đạo Chi nhánh hoặc cán bộ phụ trách chuyên môn đánh giá gửi báo cáo đánh giá nhân sự BCCI về Trung tâm (qua phòng Tổ chức Bộ phận Một cửa) để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Trung tâm./.

Phụ lục I

BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CỦA NHÂN SỰ BUÙ CHÍNH CÔNG ÍCH LÀM VIỆC TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

(Gửi kèm Quyết định số /QĐ-TTPVHCC ngày /01/2026 của Trung tâm Phục vụ hành chính công)

1. Vị trí: Lễ tân (hướng dẫn ban đầu)

1.1. Chức năng, nhiệm vụ chính

- Đón tiếp ban đầu, ghi nhận nhu cầu, hướng dẫn người dân lấy số thứ tự, phân loại đối tượng, hướng dẫn khách hàng đến các phân khu chức năng (hướng dẫn – tư vấn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả).

- Hướng dẫn khái quát về quy trình thực hiện TTHC, giờ làm việc, khu vực chờ, khu vực hỗ trợ số hóa.

- Hỗ trợ, ưu tiên người cao tuổi, người khuyết tật, phụ nữ mang thai, các đối tượng yếu thế.

- Ghi nhận nhanh phản ánh, kiến nghị ban đầu của tổ chức, cá nhân.

1.2. Nhóm 1: Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ (tối đa 40 điểm)

1.2.1 Hiểu biết cơ bản về TTHC (10 điểm)

- Nắm được các nhóm TTHC chủ yếu, cơ quan giải quyết, thời hạn, thành phần hồ sơ cơ bản để phân luồng chính xác.

- Hướng dẫn người dân đến đúng quầy/chi nhánh ngay từ đầu, hạn chế việc phải quay lại, đi lại nhiều lần.

1.2.2 Nắm vững quy trình tiếp nhận, trả kết quả (5 điểm)

- Giải thích được trình tự cơ bản.

- Biết rõ các trường hợp được ưu tiên, trường hợp cần hỗ trợ đặc thù.

1.2.3 Kỹ năng sử dụng thiết bị hỗ trợ (5 điểm)

- Sử dụng thành thạo thiết bị số thứ tự, bảng hiển thị, hệ thống đặt lịch, tổng đài nội bộ.

- Tra cứu được thông tin TTHC cơ bản trên Cổng DVC.

1.2.4 Tuân thủ quy trình, bảo mật thông tin (20 điểm)

- Không cung cấp thông tin ngoài phạm vi được phép; không chụp, lưu trữ hồ sơ bằng thiết bị cá nhân.

- Thực hiện đúng các bước xác minh, đối chiếu thông tin khi tiếp xúc người dân (đặc biệt trong các trường hợp nhạy cảm: khiếu nại, tố cáo...).

- Nếu có sai sót phải kịp thời báo cáo, khắc phục theo quy định.

1.3. Nhóm 2: Thái độ, tác phong phục vụ (tối đa 35 điểm)

1.3.1 Thái độ phục vụ (15 điểm)

- Lễ phép, hòa nhã, tôn trọng người dân, thực hiện đúng tác phong văn hóa của Trung tâm; không quát nạt, gây khó dễ.

- Chủ động xác định đối tượng ưu tiên theo quy định. Hỗ trợ trực tiếp: dẫn vào

khu vực ưu tiên, hỗ trợ lấy số.

1.3.2 Kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống (10 điểm)

- Nhận diện khách không có lịch hẹn/không lấy số/dùng sai phiên số.
- Xử lý khách bức xúc, phản ánh.
- Xử lý khách không hợp tác hoặc thao tác kém với ứng dụng iHanoi.
- Giải thích rõ ràng, dễ hiểu; biết cách trấn an, hướng dẫn lại khi người dân bức xúc.
- Chuyển tiếp thông tin phản ánh đến bộ phận có thẩm quyền, không tranh cãi với công dân.

- Cảm ơn, chào và hướng dẫn lối ra; nhắc khách hàng giữ lại biên nhận/Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả để đối chiếu khi cần.

1.3.3 Tác phong, kỷ luật lao động (10 điểm)

- Không có hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế của Trung tâm;
- Đúng giờ, trực đủ ca; trang phục, thẻ tên, tác phong đúng quy định.
- Không tự ý rời vị trí, không sử dụng điện thoại, thiết bị cá nhân phục vụ việc riêng trong giờ tiếp công dân.

1.4. Nhóm 3: Hiệu quả công việc (tối đa 25 điểm)

1.4.1 Hiệu quả phân luồng (10 điểm)

- Tỷ lệ người dân được phân luồng đúng quầy ngay lần đầu cao; hạn chế tối đa trường hợp phải quay lại bàn lễ tân do phân sai.

1.4.2 Giảm thời gian chờ, hạn chế ùn tắc (10 điểm)

- Điều tiết lưu lượng, tránh ùn tắc. Hướng dẫn khách vào đúng khu vực: số hóa, tư vấn, tiếp nhận, trả kết quả.

1.4.3 Mức độ hài lòng (5 điểm)

- Không có phản ánh, kiến nghị tiêu cực tại khâu đón tiếp được ghi nhận, xác minh là đúng qua các kênh đánh giá của Trung tâm.

2. Vị trí: Hướng dẫn, hỗ trợ, tư vấn các tthc và các vấn đề liên quan đến dịch vụ công trực tuyến

2.1. Chức năng, nhiệm vụ chính

- Tiếp cận – xác định nội dung cần tư vấn, tra cứu và xác định thủ tục hành chính phù hợp nhu cầu của khách hàng.

- Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử: tạo tài khoản, định danh, đăng nhập, nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến.

- Giải thích quy định, thành phần hồ sơ, điều kiện giải quyết TTHC thuộc phạm vi được phân công.

- Hỗ trợ khai thác thông tin, tra cứu tình trạng hồ sơ, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ cao.

2.2. Nhóm 1: Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ (40 điểm)

2.2.1 Hiểu biết TTHC, quy định liên quan (15 điểm)

- Nắm chắc bộ TTHC thuộc lĩnh vực được phân công; hiểu rõ điều kiện, thành phần hồ sơ, phí/lệ phí.

- Giải thích được căn cứ pháp lý cơ bản khi người dân thắc mắc.

2.2.2 Kỹ năng hướng dẫn, hỗ trợ DVC trực tuyến (15 điểm)

- Thao tác thành thạo trên Cổng DVC quốc gia, các hệ thống thông tin chuyên ngành
- Tra cứu tên thủ tục, thành phần hồ sơ, phí – lệ phí, thời hạn. Nắm rõ danh mục công bố/quy trình nội bộ/thành phần trên hệ thống.
- Hướng dẫn được người dân tự nộp hồ sơ trực tuyến, hướng dẫn lập tài khoản, hướng dẫn tải tài liệu, ký số, nộp hồ sơ.

2.2.3 Tuân thủ quy trình, bảo mật (10 điểm)

- Không tự ý sử dụng tài khoản của người dân ngoài phạm vi hỗ trợ; không lưu giữ tài khoản, mật khẩu.
- Thực hiện đúng quy trình bảo mật, xử lý dữ liệu cá nhân; không để xảy ra sự cố rò rỉ, mất mát dữ liệu.

2.3. Nhóm 2: Thái độ, tác phong (35 điểm)

2.3.1 Tinh thần hỗ trợ (15 điểm)

- Chủ động đề xuất hỗ trợ người dân khi thấy lúng túng; hướng dẫn nhiều lần nhưng vẫn giữ thái độ tích cực.

2.3.2 Giao tiếp, giải thích quy định (10 điểm)

- Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, tránh thuật ngữ chuyên môn gây khó hiểu; không gây áp lực cho người dân.

2.3.3 Kỷ luật, phối hợp (10 điểm)

- Không có hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế của Trung tâm;
- Tuân thủ phân công ca trực; phối hợp nhịp nhàng với quầy tiếp nhận, trả kết quả để xử lý các trường hợp phức tạp, tư vấn tra cứu tình trạng hồ sơ, quy trình bổ sung hồ sơ, quy trình nhận kết quả qua bưu chính.

2.4. Nhóm 3: Hiệu quả công việc (25 điểm)

2.4.1 Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến được hướng dẫn thành công (10 điểm)

- Số hồ sơ người dân tự nộp thành công sau khi được hỗ trợ/tổng số trường hợp được hướng dẫn, đáp ứng yêu cầu của Chi nhánh.

2.4.2 Giảm tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung do hướng dẫn chưa đầy đủ (10 điểm)

- Chỉ tiêu bổ sung hồ sơ ở mức thấp, phù hợp mục tiêu của Chi nhánh.

2.4.3 Mức độ hài lòng (5 điểm)

- Điểm đánh giá của người dân về công tác hướng dẫn, hỗ trợ cao; phản ánh tích cực.

3. Vị trí: Số hóa hồ sơ

3.1 Chức năng, nhiệm vụ chính

- Số hóa, phân loại, chuẩn hóa hồ sơ giấy thành hồ sơ điện tử; gắn đúng mã TTHC, mã hồ sơ.
- Kiểm tra chất lượng file; bảo đảm đủ tài liệu, đúng định dạng, dung lượng.
- Cán bộ số hóa cần có giải pháp hỗ trợ nộp trực tuyến cho công dân là đối tượng ưu tiên.
- Lưu trữ, luân chuyển hồ sơ điện tử theo đúng quy trình.

3.2. Nhóm 1: Năng lực chuyên môn (40 điểm)

3.2.1 Kỹ năng sử dụng thiết bị – phần mềm số hóa (15 điểm)

- Vận hành thành thạo máy tính, máy scan, phần mềm iHanoi, Cổng DVC quốc gia, phần mềm quản lý hồ sơ.

3.2.2 Chuẩn hóa hồ sơ (15 điểm)

- Phân loại, đặt tên, sắp xếp tài liệu theo đúng thứ tự, cấu trúc từng loại TTHC.
- Kiểm tra đủ/thiếu, trùng lặp trước khi lưu vào hệ thống.

3.2.3 Tuân thủ quy trình, bảo mật (10 điểm)

Không lưu hồ sơ lên thiết bị cá nhân; không chia sẻ tài liệu ra ngoài hệ thống; tuân thủ quy định bảo mật thông tin.

3.3. Nhóm 2: Thái độ, tác phong (35 điểm)

3.3.1 Tinh thần trách nhiệm (15 điểm)

Cẩn trọng, tỉ mỉ; không làm qua loa, hình thức.

3.3.2 Phối hợp với bộ phận tiếp nhận – xử lý (10 điểm)

Chủ động trao đổi khi phát hiện hồ sơ thiếu, sai; không tự ý chỉnh sửa nội dung mang tính pháp lý.

3.3.3 Kỷ luật lao động (10 điểm)

- Không có hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế của Trung tâm;
- Tuân thủ thời gian, nội quy, quy chế làm việc, tránh để tồn đọng hồ sơ số hóa.

3.4. Nhóm 3: Hiệu quả công việc (25 điểm)

3.4.1 Tỷ lệ hồ sơ số hóa đạt chuẩn (10 điểm)

Không vượt ngưỡng tỷ lệ hồ sơ phải số hóa lại do lỗi chủ quan.

3.4.2 Thời gian số hóa/01 hồ sơ (10 điểm)

Đáp ứng định mức thời gian Chi nhánh quy định; không gây tắc nghẽn luồng xử lý, hướng dẫn công dân đến đúng quầy để tiếp nhận hồ sơ.

3.4.3 Mức độ hài lòng và phản ánh (5 điểm)

Không có phản ánh liên quan chất lượng hồ sơ số hóa từ cơ quan xử lý hay người dân.

4. Vị trí: Tiếp nhận hồ sơ

4.1. Chức năng, nhiệm vụ chính

- Tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, qua bưu chính hoặc từ Cổng DVC; kiểm tra thành phần, điều kiện, tính pháp lý.
- Lập, in phiếu tiếp nhận, phiếu hẹn; chuyển hồ sơ xử lý theo quy trình.
- Hướng dẫn người dân bổ sung hồ sơ, nộp phí, lệ phí (nếu có).

4.2. Nhóm 1: Năng lực chuyên môn (40 điểm)

4.2.1 Hiểu biết chuyên môn về TTHC thuộc vị trí phụ trách (15 điểm)

Nắm chắc điều kiện, thành phần hồ sơ, thời hạn, phí/lệ phí thuộc thẩm quyền tiếp nhận của chi nhánh.

4.2.2 Nghiệp vụ tiếp nhận (15 điểm)

Kiểm tra đầy đủ, chính xác; không bỏ sót tài liệu bắt buộc; không yêu cầu thêm giấy tờ ngoài quy định.

4.2.3 Tuân thủ quy trình, tránh vi phạm (10 điểm)

Không để tồn đọng hồ sơ quá thời gian tại quầy; thực hiện bàn giao – luân chuyển đúng quy định trừ trường hợp hệ thống lỗi; không có hành vi nhũng nhiễu, cố ý gây khó dễ.

Không sao chụp/lưu trữ hồ sơ bằng thiết bị cá nhân; thực hiện quy định bảo

mật thông tin đúng quy định.

4.3. Nhóm 2: Thái độ, tác phong (35 điểm)

4.3.1 Thái độ khi tiếp nhận (15 điểm)

Lắng nghe, Giải thích ngắn gọn, tránh thuật ngữ chuyên ngành khó hiểu; cung cấp căn cứ pháp lý khi người dân thắc mắc; hướng dẫn rõ ràng cách bổ sung.

4.3.2 Giao tiếp, xử lý tình huống (10 điểm)

Thực hiện văn hóa ứng xử của Trung tâm, không tranh cãi; nếu vụ việc phức tạp, mời lãnh đạo ca hỗ trợ.

Không để xảy ra phản ánh tiêu cực liên quan thái độ tại quầy tiếp nhận.

4.3.3 Kỹ luật, phối hợp (10 điểm)

- Chủ động phối hợp với bộ phận số hóa – trả kết quả để đảm bảo luồng hồ sơ không bị nghẽn.

- Không có hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế của Trung tâm;

- Tuân thủ ca trực; ghi chép đầy đủ sổ sách, nhật ký tiếp nhận.

4.4. Nhóm 3: Hiệu quả công việc (25 điểm)

4.4.1 Tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung do lỗi hướng dẫn/kiểm tra ban đầu (10 điểm)

Hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ theo quy định tại điều

4.4.2 Năng suất hồ sơ/ngày (10 điểm)

Bảo đảm chỉ tiêu số lượng, không để tồn đọng tại khâu tiếp nhận.

4.4.3 Mức độ hài lòng (5 điểm)

Người dân đánh giá tốt về thái độ và sự rõ ràng khi tiếp nhận, hướng dẫn được xác định qua các kênh thông tin phản ánh của Trung tâm.

5. Vị trí: Trả kết quả thủ tục hành chính

5.1. Chức năng, nhiệm vụ chính

- Tra cứu, tiếp nhận kết quả từ cơ quan giải quyết; đối chiếu với hồ sơ, phiếu hẹn.

- Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân đúng thời hạn, đúng người, đúng địa chỉ (kể cả qua bưu chính).

- Hướng dẫn sử dụng kết quả trên môi trường số (nếu là kết quả điện tử); tiếp thu phản ánh, đánh giá của người dân.

5.2. Nhóm 1: Năng lực chuyên môn (40 điểm)

5.2.1 Nắm quy trình trả kết quả, lưu trữ hồ sơ (15 điểm)

Nắm rõ điều kiện, quy trình, thủ tục ủy quyền nhận kết quả; xử lý các trường hợp mất phiếu hẹn; nhận kết quả qua bưu chính.

5.2.2 Kỹ năng sử dụng hệ thống thông tin giải quyết TTHC (15 điểm)

Tra cứu nhanh trạng thái hồ sơ; xác nhận đã trả kết quả trên hệ thống; hướng dẫn người dân tải, sử dụng kết quả điện tử.

5.2.3 Tuân thủ quy định, tránh sai sót (10 điểm)

Không trả nhầm người, nhầm kết quả; hướng dẫn người dân nộp phí/lệ phí đúng quy định, không làm mất, hư hỏng hồ sơ; không tự ý can thiệp chỉnh sửa kết quả.

5.3. Nhóm 2: Thái độ, tác phong (35 điểm)

5.3.1 Thái độ khi trả kết quả (15 điểm)

Chúc mừng, hướng dẫn người dân hiểu rõ nội dung kết quả; không gây khó

khẩn, kéo dài việc trả kết quả.

5.3.2 Tiếp nhận, ghi nhận phản ánh (10 điểm)

Chủ động giới thiệu kênh đánh giá hài lòng; ghi nhận phản ánh, kiến nghị đưa vào hệ thống.

5.3.3 Kỷ luật, bảo quản hồ sơ (10 điểm)

- Không có hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế của Trung tâm;
- Sắp xếp kết quả khoa học; bàn giao hồ sơ đúng quy trình, tránh thất lạc.

5.4. Nhóm 3: Hiệu quả công việc (25 điểm)

5.4.1 Tỷ lệ trả kết quả đúng, trước hạn (10 điểm)

Đạt hoặc vượt chỉ tiêu Chi nhánh giao; không để hồ sơ chậm do lỗi tại khâu trả kết quả.

5.4.2 Không để xảy ra sai sót, thất lạc (10 điểm)

Không có hoặc rất ít trường hợp phải báo cáo mất, nhầm kết quả, thu thiếu phí/lệ phí do lỗi của cán bộ trả kết quả.

5.4.3 Mức độ hài lòng, phản ánh (5 điểm)

Chỉ số hài lòng cao; không có phản ánh tiêu cực liên quan khâu trả kết quả được xác minh do lỗi của cán bộ trả kết quả.

Phụ lục II
BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ BUỒU CHÍNH CÔNG ÍCH TẠI CÁC CHI NHÁNH

TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG TP HÀ
NỘI
CHI NHÁNH.....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

**BIỂU MẪU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NHÂN SỰ BUỒU CHÍNH CÔNG ÍCH THAM GIA ĐẢM NHẬN
MỘT SỐ CÔNG VIỆC HƯỚNG DẪN, SỐ HÓA, TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CHI NHÁNH TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

STT	Họ và tên	Vị trí việc làm	Nhóm 1 – Năng lực chuyên môn (40)	Nhóm 2 – Thái độ, tác phong (35)	Nhóm 3 – Hiệu quả công việc (25)	Tổng điểm (100)	Xếp loại	Ghi chú
1								
2								
3								

**Xếp loại được phân loại như sau:*

- Loại A – Xuất sắc: đạt từ 90 đến 100 điểm;
- Loại B – Tốt: đạt từ 80 đến dưới 90 điểm;
- Loại C – Hoàn thành: đạt từ 65 đến dưới 80 điểm;
- Loại D – Chưa hoàn thành: đạt dưới 65 điểm.

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

NGƯỜI LẬP BIỂU
(Ký, ghi rõ họ tên)