ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY ĐỊNH
Về đánh giá, xếp loại chất lượng đối với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 105 /2026/QĐ-UBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định nguyên tắc, tiêu chí, thẩm quyền, trình tự, thủ tục đánh giá, xếp loại chất lượng đối với cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị sau:

1. Cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố (sau đây gọi tắt là sở, ban, ngành);

2. Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã);

3. Phòng, chi cục và tổ chức tương đương (nếu có) thuộc cơ cấu tổ chức của sở, ban, ngành;

4. Phòng và tổ chức tương đương (nếu có) thuộc cơ cấu tổ chức của chi cục và tổ chức tương đương thuộc sở, ban, ngành;

5. Cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 3. Nguyên tắc đánh giá, xếp loại chất lượng tổ chức

Thực hiện theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 335/2025/NĐ-CP.

Chương II
ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI TỔ CHỨC

Điều 4. Thẩm quyền công nhận kết quả đánh giá, xếp loại chất lượng tổ chức

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố công nhận kết quả đánh giá, xếp loại chất lượng đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 2 Quy định này.

2. Người đứng đầu sở, ban, ngành công nhận kết quả đánh giá, xếp loại chất lượng đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 2 Quy định này.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã công nhận kết quả đánh giá, xếp loại đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị quy định tại khoản 5 Điều 2 Quy định này.

Điều 5. Tiêu chí đánh giá đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị

1. Tiêu chí chung: Thực hiện theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 335/2025/NĐ-CP.

2. Các nhóm tiêu chí về kết quả thực hiện nhiệm vụ được chấm tối đa là 70 điểm (trong thang điểm 100) bao gồm:

a) Kết quả thể chế hóa chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; các chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, đề án, văn bản quy phạm pháp luật, văn bản chỉ đạo, điều hành của cơ quan cấp trên được chấm tối đa 05 điểm, bao gồm:

STT	Tiêu chí xác định theo khung điểm hoặc đạt/không đạt	Điểm tối đa
1	Kịp thời cụ thể hóa và triển khai thực hiện chủ trương, chính sách, văn bản chỉ đạo của cấp trên đúng thẩm quyền, đúng thời hạn	2
2	Văn bản triển khai bám sát thực tiễn, xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp, nguồn lực và trách nhiệm thực hiện	1
3	Tổ chức phổ biến, quán triệt và truyền thông chính sách kịp thời, đúng quy định	1
4	Thực hiện sơ kết, tổng kết và báo cáo kết quả triển khai đúng thời hạn, bảo đảm chất lượng	1

b) Tỷ lệ hoàn thành các nhiệm vụ trong chương trình, kế hoạch công tác của năm và các nhiệm vụ phát sinh được chấm tối đa 15 điểm, bao gồm:

STT	Tiêu chí xác định theo tỷ lệ	Điểm tối đa
1	Hoàn thành 100% các nhiệm vụ trong chương trình, kế hoạch công tác của năm	7
2	Hoàn thành 100% các nhiệm vụ phát sinh theo chỉ đạo, phân công của cấp có thẩm quyền	3
3	Ước thực hiện giải ngân vốn đầu tư công đến ngày 31 tháng 12 đạt tỷ lệ 100% (nếu có)	5

c) Kết quả hoạt động quản lý, điều hành của tổ chức; tháo gỡ điểm nghẽn thể chế (nếu có); không để xảy ra sai phạm trong ban hành chính sách, văn bản được chấm tối đa 05 điểm gồm:

STT	Tiêu chí xác định theo khung điểm hoặc đạt/không đạt	Điểm tối đa
1	Chủ động, sâu sát trong quản lý, chỉ đạo, điều hành; kịp thời xử lý hoặc hướng dẫn xử lý khó khăn, vướng mắc thuộc phạm vi quản lý	0,5
2	Không xảy ra tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm hoặc đùn đẩy lên cấp trên	1
3	Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, không để xảy ra tình trạng mất đoàn kết nội bộ ảnh hưởng đến hiệu quả công việc	1
4	Thực hiện đầy đủ, chính xác, kịp thời chế độ thông tin, báo cáo theo yêu cầu, quy định; không bị nhắc nhở bằng văn bản về công tác thông tin, báo cáo	0,5
5	Kịp thời ban hành hoặc đề xuất cấp có thẩm quyền ban hành giải pháp xử lý các vướng mắc về cơ chế, chính sách, quy định thuộc phạm vi quản lý	0,5
6	Không có văn bản chỉ đạo, điều hành bị cơ quan có thẩm quyền kết luận là sai phạm, vi phạm pháp luật	1
7	Không để phát sinh vụ việc phức tạp, gây dư luận xấu đến hoạt động quản lý và uy tín của cơ quan, tổ chức, đơn vị	0,5

d) Kết quả phối hợp với các cơ quan liên quan, điều phối chính sách; có sáng kiến, mô hình điều phối được ghi nhận (nếu có) được chấm tối đa 10 điểm, bao gồm:

STT	Tiêu chí	Điểm tối đa
I	**Tiêu chí xác định theo khung điểm hoặc đạt/không đạt**	**5**
1	Chủ động phối hợp rà soát, đề xuất xử lý các điểm nghẽn, chồng chéo, mâu thuẫn về quy định pháp luật trong quá trình phối hợp thực hiện nhiệm vụ liên quan	2
2	Thực hiện đầy đủ việc kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu phục vụ phối hợp, điều phối theo quy định	2
3	Có sáng kiến, mô hình hoặc giải pháp điều phối được cơ quan có thẩm quyền công nhận (nếu có)	1

STT	Tiêu chí	Điểm tối đa
II	**Tiêu chí xác định theo tỷ lệ phần trăm**	**5**
1	100% văn bản, hồ sơ đề nghị tham gia ý kiến được trả lời đúng hạn, đúng trọng tâm, rõ quan điểm và đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao	3
2	100% báo cáo định kỳ/đột xuất phục vụ công tác phối hợp, điều phối liên ngành được gửi đầy đủ, đúng hạn	2

đ) Kết quả thực hiện chuyển đổi số, đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp; có sáng kiến cụ thể áp dụng hiệu quả (nếu có) được chấm tối đa 10 điểm, bao gồm:

STT	Tiêu chí	Điểm tối đa
I	**Tiêu chí xác định theo khung điểm hoặc đạt/không đạt**	**4**
1	Chỉ số chuyển đổi số đạt mức theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền	2
2	Có phương án rà soát, đề xuất cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính	1
3	Có ít nhất 01 sáng kiến, mô hình hoặc giải pháp về chuyển đổi số, đơn giản hóa thủ tục hành chính được công nhận và áp dụng hiệu quả (nếu có)	1
II	**Tiêu chí xác định theo tỷ lệ phần trăm**	**6**
1	100% thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết phi địa giới hành chính giữa Trung ương và địa phương, giữa các cấp chính quyền	2
2	100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên tổng số thủ tục hành chính có đủ điều kiện	2
3	100% quy trình xử lý công việc, phối hợp xử lý công việc và luân chuyển hồ sơ giữa các cơ quan, tổ chức, đơn vị được thực hiện hoàn toàn trên môi trường điện tử (ngoại trừ các hồ sơ công việc thuộc danh mục bảo vệ bí mật nhà nước và các loại hồ sơ khác theo quy định của pháp luật); 100% hồ sơ công việc được lập và lưu trữ điện tử	2

e) Kết quả thực hiện chính sách, chương trình khoa học - công nghệ, đổi mới sáng tạo tác động rõ rệt đến hiệu quả hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có) được chấm tối đa 05 điểm gồm:

STT	Tiêu chí xác định theo khung điểm hoặc đạt/không đạt	Điểm tối đa
1	Ban hành kế hoạch, phát động phong trào thi đua phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật; bố trí nguồn lực thực hiện (nếu có)	3
2	Sáng tạo, cải tiến phương pháp làm việc, nâng cao hiệu quả công việc hoặc có sáng kiến, mô hình, giải pháp khoa học - công nghệ, đổi mới sáng tạo tác động rõ rệt đến hiệu quả hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị	2

g) Kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính; tỷ lệ xử lý hồ sơ trực tuyến (nếu có) được chấm tối đa 10 điểm gồm:

STT	Tiêu chí	Điểm tối đa
I	**Tiêu chí xác định theo khung điểm hoặc đạt/không đạt**	**6**
1	Bảo đảm điều kiện hạ tầng, trang thiết bị phục vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định	1
2	Kịp thời cập nhật, công khai danh mục thủ tục hành chính và danh mục dịch vụ công trực tuyến theo quy định	1
3	Khai thác, sử dụng dữ liệu dùng chung hiệu quả, không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, dữ liệu đã có theo quy định	1
4	Thực hiện thanh toán trực tuyến đối với phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền (nếu có)	1
5	Đồng bộ đầy đủ thông tin, trạng thái và kết quả giải quyết thủ tục hành chính với hệ thống, cổng dịch vụ công theo quy định	1
6	Đạt tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính xử lý trực tuyến theo yêu cầu	1
II	**Tiêu chí xác định theo tỷ lệ phần trăm**	**4**
1	100% hồ sơ thủ tục hành chính được giải quyết đúng hạn, trước hạn; kết quả gửi trả cho tổ chức, cá nhân đúng quy định	2
2	100% hồ sơ được số hóa đầu vào và cấp kết quả giải quyết bản điện tử có giá trị pháp lý	1

STT	Tiêu chí	Điểm tối đa
3	100% kết quả đánh giá từ hài lòng trở lên của tổ chức, cá nhân	1

h) Kết quả giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp (nếu có) được chấm tối đa 10 điểm gồm:

STT	Tiêu chí	Điểm tối đa
I	**Tiêu chí áp dụng theo khung điểm hoặc đạt/không đạt**	**1**
1	Thực hiện tốt quy định về tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất	1
II	**Tiêu chí áp dụng theo tỷ lệ phần trăm**	**9**
1	100% đơn thư được tiếp nhận, phân loại và xử lý đúng quy định	2
2	100% vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền được thụ lý, xác minh, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời hạn; thực hiện đầy đủ các quy định liên quan; thực hiện đầy đủ quy trình tổ chức đối thoại và bảo vệ người tố cáo	2
3	100% các quyết định, kết luận, kiến nghị xử lý đã có hiệu lực được tổ chức thực hiện đầy đủ, đúng quy định	2
4	100% thông tin, nội dung phản ánh trên Cổng tiếp nhận và giải đáp thông tin cho người dân, doanh nghiệp và tổ chức trên địa bàn Thành phố được tiếp nhận và xử lý kịp thời, đúng quy định	3

3. Việc chấm điểm cho từng tiêu chí quy định tại khoản 2 Điều này được thực hiện như sau:

a) Đối với các tiêu chí áp dụng theo tỷ lệ phần trăm (%): Điểm đạt được bằng tỷ lệ đạt được của cơ quan, tổ chức, đơn vị nhân với khung điểm tối đa của tiêu chí theo quy định (làm tròn đến số thập phân thứ hai và không vượt điểm tối đa);

b) Đối với các tiêu chí áp dụng theo khung điểm hoặc đạt/không đạt: Điểm đạt được thực hiện theo khung điểm tối đa quy định cho từng tiêu chí; trừ 0,5 điểm/lần vi phạm. Trường hợp đã trừ hết điểm theo khung điểm của từng tiêu chí nhưng vẫn tiếp tục vi phạm thì trừ vào số điểm đạt được trước khi xếp loại chất lượng;

c) Trường hợp vì lý do khách quan dẫn đến kết quả không đạt theo yêu cầu của tiêu chí nhưng đã báo cáo, giải trình và được cấp có thẩm quyền chấp thuận thì vẫn được chấm điểm tối đa cho tiêu chí đó.

4. Căn cứ các nhóm tiêu chí và khung điểm tối đa đạt được quy định tại khoản 2 Điều này và tình hình, đặc điểm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng tiêu chí và thang điểm chi tiết để thực hiện đối với các tổ chức thuộc phạm vi quản lý cho phù hợp nhưng không được trái tiêu chí và khung điểm tối đa đạt được của từng tiêu chí theo quy định; các tiêu chí được phép chia nhỏ đến 0,5 điểm.

5. Điểm tiêu chí về kết quả thực hiện nhiệm vụ được xác định bằng công thức như sau:

$$\textbf{Điểm đạt được} = \frac{\textbf{Tổng điểm đạt được của các tiêu chí áp dụng}}{\textbf{Tổng điểm tối đa của các tiêu chí áp dụng}} \times 70$$

Điểm đạt được theo quy định tại khoản này được làm tròn đến số thập phân thứ hai.

Điều 6. Mức xếp loại và trình tự, thủ tục đánh giá, xếp loại chất lượng tổ chức

1. Mức xếp loại chất lượng tổ chức thực hiện theo quy định tại Điều 8 Nghị định số 335/2025/NĐ-CP.

2. Trình tự, thủ tục đánh giá, xếp loại chất lượng tổ chức thực hiện theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 335/2025/NĐ-CP.

Chương III
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 7. Tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Tổ chức thực hiện tự đánh giá, đề xuất mức xếp loại chất lượng của cơ quan, đơn vị mình, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố (thông qua Sở Nội vụ) công nhận kết quả đánh giá, xếp loại;

b) Ban hành Quy chế để triển khai việc đánh giá, xếp loại chất lượng đối với tổ chức trong phạm vi quản lý, bảo đảm đúng nguyên tắc, tiêu chí, thẩm quyền, trình tự, thủ tục quy định tại Quy định này và gửi về Sở Nội vụ để theo dõi;

c) Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo kết quả triển khai, khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện về Sở Nội vụ để theo dõi và tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Sở Nội vụ có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quy định này; tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố báo cáo Bộ Nội vụ kết quả xếp loại chất lượng hằng năm đối với tổ chức theo quy định;

b) Theo dõi, rà soát, tổng hợp khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố kịp thời điều chỉnh cho phù hợp.

Điều 8. Điều khoản áp dụng

Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố quyết định việc áp dụng Quy định này đối với các cơ quan, tổ chức hành chính giúp việc thuộc phạm vi quản lý./.