

Phụ lục 8
TỔNG HỢP ĐỀM
THEO CÁC LĨNH VỰC, TIÊU CHÍ, TIÊU CHÍ THÀNH PHẦN ĐỐI VỚI CÁC HUYỆN, THÀNH PHỐ, THỊ XÃ
(Kèm theo Báo cáo số: 212 /BC-SNV, ngày 01 tháng 3 năm 2016 của Sở Nội vụ)

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Đơn vị							
			Đông Hới	Lệ Thủy	Quảng Ninh	Bố Trạch	Ba Đồn	Quảng Trạch	Tuyên Hóa	Minh Hóa
1	CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH CCHC	23	20,16	16,22	18,43	18,36	17,18	20,8	19,41	15,93
1.1	Kế hoạch CCHC năm	4,5	4,2	4,2	4,2	2,7	2,7	4,2	4,2	3,7
1.1.1	Ban hành kế hoạch CCHC năm kịp thời (trong Quý IV của năm trước liền kề năm kế hoạch)	1,5	1,5	1,5	1,5	0	0	1,5	1,5	1,5
1.1.2	Xác định đầy đủ các nhiệm vụ CCHC trên các lĩnh vực theo Chương trình CCHC của huyện, thành phố	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1.1.3	Bố trí kinh phí triển khai công tác CCHC	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0
1.1.4	Các kết quả phải được xác định rõ ràng, cụ thể và định rõ trách nhiệm triển khai của cơ quan, tổ chức	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.1.5	Mức độ thực hiện kế hoạch CCHC	1	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7
1.2	Báo cáo CCHC	4	3	3	3	3,5	2	3,5	4	3
1.2.1	Số lượng báo cáo (2 báo cáo quý, báo cáo 6 tháng và báo cáo năm)	3	2	2	2	3	1	2,5	3	2,5
1.2.2	Tất cả báo cáo có đầy đủ nội dung theo hướng dẫn	1	1	1	1	0,5	1	1	1	0,5
1.3	Kiểm tra công tác CCHC	2,5	2,5	1,7	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2
1.3.1	Xây dựng Kế hoạch kiểm tra CCHC đối với cơ quan và các đơn vị thuộc UBND cấp huyện	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.3.2	Mức độ thực hiện kế hoạch kiểm tra CCHC	1	1	0,7	1	1	1	1	1	1
1.3.3	Xử lý các vấn đề phát sinh sau kiểm tra	0,5	0,5	0	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0
1.4	Công tác tuyên truyền CCHC	2	1,83	1,78	1,83	1,72	1,63	1,83	1,85	1,86
1.4.1	Xây dựng Kế hoạch tuyên truyền CCHC	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1.4.2	Mức độ thực hiện kế hoạch tuyên truyền CCHC	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
1.4.3	Tác động của tuyên truyền đối với việc nâng cao nhận thức của CBCCVC, người dân, tổ chức về CCHC	1	0,83	0,78	0,83	0,72	0,63	0,83	0,85	0,86

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Đơn vị							
			Đồng Hới	Lệ Thủy	Quảng Ninh	Bố Trạch	Ba Đồn	Quảng Trạch	Tuyên Hóa	Minh Hóa
1.5	Sự năng động trong chỉ đạo, điều hành CCHC	2	1	0	0	1	1	1	1	0
1.5.1	Gắn kết quả thực hiện CCHC với công tác thi đua, khen thưởng	1	1	0	0	1	1	1	1	0
1.5.2	Sáng kiến trong triển khai công tác CCHC (cấp huyện trở lên)	1	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6	Kết quả chỉ đạo, điều hành CCHC của UBND cấp huyện	4	3,63	3,54	3,9	3,44	3,35	3,77	3,86	3,37
1.6.1	Chất lượng các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC	1	0,93	0,92	0,99	0,85	0,88	0,96	0,98	0,89
1.6.2	Tính kịp thời của các văn bản chỉ đạo, điều hành CCHC	1	0,93	0,94	0,98	0,89	0,87	0,96	0,98	0,82
1.6.3	Bố trí nguồn lực (nhân lực, tài chính...) cho công tác CCHC	1	0,85	0,79	0,94	0,84	0,74	0,88	0,92	0,81
1.6.4	Công tác chỉ đạo, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ CCHC	1	0,92	0,89	0,99	0,86	0,86	0,97	0,98	0,85
1.7	Bố trí, sử dụng hòm thư góp ý tại UBND cấp huyện	2	2	1	2	2	2	2	1	2
1.7.1	Ban hành Quy chế xử lý các đơn thư phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính bằng hình thức hòm thư góp ý	1	1	0	1	1	1	1	0	1
1.7.2	Thực hiện mở và xử lý	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.8	Bố trí, sử dụng đường dây điện thoại nóng tại UBND cấp huyện	2	2	1	1	2	2	2	1	0
1.8.1	Ban hành Quy chế sử dụng đường dây điện thoại nóng	1	1	0	0	1	1	1	0	0
1.8.2	Thực hiện giải quyết các kiến nghị của tổ chức, công dân	1	1	1	1	1	1	1	1	0
2	XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT TẠI UBND CẤP HUYỆN	13	11,78	10,72	12,41	10,67	12,51	10,89	12,37	9,64
2.1	Xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật của UBND cấp huyện	5	4,78	4,72	4,91	4,67	4,81	4,89	4,87	4,64
2.1.1	Mức độ thực hiện KH xây dựng VBQPPL hàng năm của UBND cấp huyện	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.1.2	Thực hiện quy trình xây dựng VBQPPL	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.1.3	Mức độ phù hợp với tình hình thực tế của VBQPPL do UBND cấp huyện ban hành	1	0,98	0,98	1	0,95	1	1	0,98	1
2.1.4	Tính khả thi của VBQPPL do UBND cấp huyện ban hành	1	0,9	0,89	0,96	0,84	0,93	0,95	0,94	0,81
2.1.5	Tính hiệu quả, ổn định của VBQPPL do UBND cấp huyện ban hành	1	0,9	0,85	0,95	0,88	0,88	0,94	0,95	0,83
2.2	Công tác rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật	3	2	1	3	1	3	1	3	1
2.2.1	Ban hành kế hoạch rà soát, hệ thống hóa VBQPPL theo định kỳ	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.2.2	Mức độ hoàn thành kế hoạch rà soát, hệ thống hóa VBQPPL	1	0	0	1	0	1	0	1	0

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Đơn vị							
			Đông Hới	Lệ Thủy	Quảng Ninh	Bố Trạch	Ba Đồn	Quảng Trạch	Tuyên Hóa	Minh Hóa
2.2.3	Xử lý kết quả rà soát	1	1	0	1	0	1	0	1	0
2.3	Tổ chức và kiểm tra việc thực hiện VBQPPL tại UBND cấp huyện	4	4	4	3,5	4	3,7	4	4	3
2.3.1	Tổ chức triển khai thực hiện VBQPPL do Trung ương, tỉnh, huyện ban hành	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.3.2	Ban hành KH tự kiểm tra việc thực hiện VBQPPL tại UBND cấp huyện	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.3.3	Mức độ thực hiện kế hoạch tự kiểm tra việc thực hiện VBQPPL tại UBND cấp huyện	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1
2.3.4	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	1	1	1	1	1	0,7	1	1	0
2.4	Thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật thuộc phạm vi cấp huyện	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1
3	CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	9	7,2	5,45	6,4	5,2	5,95	5,2	7	3,15
3.1	Ban hành kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC của UBND cấp huyện	5	3,7	2,2	3,4	2,2	2,7	2,7	3	1,9
3.1.1	Ban hành kế hoạch	1	1	0,5	1	0,5	1	1	0,5	0,5
3.1.2	Mức độ thực hiện kế hoạch	1	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	1	0,4
3.1.3	Tất cả các quy định về TTHC chưa được công bố hoặc có sự khác biệt giữa nội dung công bố với văn bản QPPL về TTHC, kịp thời kiến nghị cấp có thẩm quyền công bố, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ.	1	0,5	0	0	0	0	0	0,5	0
3.1.4	Có nội dung KH rà soát TTHC trong kế hoạch hoạt động kiểm soát TTHC hàng năm đảm bảo đúng theo yêu cầu của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.1.5	Tổ chức rà soát, đánh giá các quy định về TTHC trọng tâm theo Chương trình rà soát của tỉnh ban hành	1	0,5	0	0,7	0	0	0	0	0
3.2	Công khai thủ tục hành chính	4	3,5	3,25	3	3	3,25	2,5	4	1,25
3.2.1	Công khai đầy đủ, đúng quy định TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	2	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1	2	0
3.2.2		2	2	1,75	1,5	1,5	1,75	1,5	2	1,25
	a) Tỷ lệ % TTHC được công khai đầy đủ, đúng quy định trên Cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của UBND cấp huyện	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	b) Rà soát, đánh giá các quy định về TTHC trong các VB QPPL đã ban hành để kịp thời phát hiện, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ các quy định còn bất cập, vướng mắc.	0,5	0,5	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,5	0,25

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Đơn vị							
			Đông Hới	Lệ Thủy	Quảng Ninh	Bố Trạch	Ba Đồn	Quảng Trạch	Tuyên Hóa	Minh Hóa
	c) Niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định về TTHC.	0,5	0,5	0,5	0,25	0,25	0,5	0,25	0,5	0
4	CẢI CÁCH TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC	10	9,85	9,74	9,92	9,61	9,57	6,93	4,88	7,61
4.1	Tuân thủ các quy định của Chính phủ, các bộ, ngành UBND tỉnh về tổ chức bộ máy	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.2	Thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND cấp huyện và các đơn vị trực thuộc theo quy định	2	1,91	1,84	1,93	1,74	1,75	1,96	1,92	1,78
4.2.1	Kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của UBND cấp huyện	1	0,96	0,94	0,97	0,9	0,87	0,99	0,97	0,9
4.2.2	Kết quả thực hiện chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện	1	0,95	0,9	0,96	0,84	0,88	0,97	0,95	0,88
4.3	Thanh tra, kiểm tra tình hình tổ chức và hoạt động của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện	3	3	3	3	3	3	0	0	1
4.3.1	Ban hành kế hoạch kiểm tra	1	1	1	1	1	1	0	0	1
4.3.2	Mức độ thực hiện kế hoạch kiểm tra	1	1	1	1	1	1	0	0	0
4.3.3	Xử lý các vấn đề phát hiện qua kiểm tra	1	1	1	1	1	1	0	0	0
4.4	Thực hiện phân cấp quản lý	3	3	3	3	3	3	3	1	3
4.4.1	Thực hiện các quy định về phân cấp quản lý theo quy định	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4.4.2	Thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ đối với các nhiệm vụ đã phân cấp cho các đơn vị trực thuộc	1	1	1	1	1	1	1	0	1
4.4.3	Xử lý các vấn đề về phân cấp phát hiện qua kiểm tra	1	1	1	1	1	1	1	0	1
4.5	Kết quả thực hiện quy chế làm việc của UBND cấp huyện	1	0,94	0,9	0,99	0,87	0,82	0,97	0,96	0,83
5	XÂY DỰNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC	18	15,75	15,71	16,93	14,78	15,29	14,94	16,9	14,23
5.1	Xác định cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí, việc làm	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5.1.1	Tỷ lệ phòng và tương đương phòng có cơ cấu công chức theo vị trí việc làm được phê duyệt	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.1.2	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND cấp huyện có cơ cấu viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt	1	1	1	1	1	1	1	1	1

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Đơn vị							
			Đồng Hới	Lệ Thủy	Quảng Ninh	Bố Trạch	Ba Đồn	Quảng Trạch	Tuyên Hóa	Minh Hóa
5.1.3	Mức độ thực hiện cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm được phê duyệt	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.2	Tuyển dụng và bố trí sử dụng công chức, viên chức	3	3	3	3	3	3	2,7	3	2,7
5.2.1	Thực hiện bố trí công chức đã được tuyển dụng theo đúng quy định của vị trí việc làm và ngạch công chức	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.2.2	Thực hiện việc tuyển dụng và bố trí viên chức theo đúng quy định của vị trí việc làm và chức danh nghề nghiệp đối với các đơn vị sự nghiệp công lập	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.2.3	Tỷ lệ đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND cấp huyện thực hiện bố trí viên chức theo đúng quy định của vị trí việc làm và chức danh nghề nghiệp	1	1	1	1	1	1	0,7	1	0,7
5.3	Công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCCVC	2	2	2	2	2	2	1,7	2	2
5.3.1	Ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức hàng năm của UBND cấp huyện	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.3.2	Mức độ thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức của UBND cấp huyện	1	1	1	1	1	1	0,7	1	1
5.4	Đổi mới công tác quản lý công chức	3	1	2	2	1	1	1	2	1
5.4.1	Đánh giá công chức trên cơ sở thực hiện nhiệm vụ được giao	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.4.2	Thực hiện thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các chức vụ lãnh đạo, quản lý các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5.4.3	Có xây dựng hoặc đăng ký kế hoạch thu hút nhân tài về công tác thuộc các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý	1	0	1	1	0	0	0	1	0
5.5	Chất lượng cán bộ, công chức, viên chức	4	3,75	3,51	3,93	3,08	3,59	3,84	3,9	3,53
5.5.1	Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ của CBCCVC	1	0,9	0,82	0,95	0,82	0,85	0,93	0,94	0,82
5.5.2	Tinh thần trách nhiệm đối với công việc của CBCCVC	1	0,93	0,86	0,98	0,84	0,89	0,95	0,96	0,84
5.5.3	Thái độ phục vụ của CBCCVC	1	0,94	0,83	1	0,8	0,89	0,96	1	0,87
5.5.4	Tình trạng lợi dụng chức vụ, quyền hạn để trục lợi cá nhân của CBCCVC	1	0,98	1	1	0,62	0,96	1	1	1
5.6	Cán bộ, công chức cấp xã	3	3	2,2	3	2,7	2,7	2,7	3	2
5.6.1	Tỷ lệ đạt chuẩn của công chức cấp xã	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5.6.2	Tỷ lệ đạt chuẩn của cán bộ cấp xã	1	1	0,7	1	0,7	0,7	0,7	1	0,5

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Đơn vị							
			Đông Hới	Lệ Thủy	Quảng Ninh	Bố Trạch	Ba Đồn	Quảng Trạch	Tuyên Hóa	Minh Hóa
5.6.3	Tỷ lệ số cán bộ, công chức cấp xã được bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ trong năm	1	1	0,5	1	1	1	1	1	0,5
6	ĐỔI MỚI CƠ CHẾ TÀI CHÍNH ĐỐI VỚI CƠ QUAN HÀNH CHÍNH VÀ ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP	4	3,74	3,65	3,81	3,52	3,64	3,76	3,72	3,57
6.1	Thực hiện cơ chế khoán biên chế và kinh phí hành chính tại UBND cấp huyện (theo Nghị định 130/2005/NĐ-CP)	2	1,87	1,82	1,92	1,76	1,81	1,87	1,86	1,78
6.1.1	Tỷ lệ cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6.1.2	Tác động của việc thực hiện cơ chế tài chính tại UBND cấp huyện	1	0,87	0,82	0,92	0,76	0,81	0,87	0,86	0,78
6.2	Thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND cấp huyện	2	1,87	1,83	1,89	1,76	1,83	1,89	1,86	1,79
6.2.1	Việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm các ĐVSN thuộc UBND cấp huyện có hiệu quả	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6.2.2	Tác động của việc thực hiện cơ chế tại các đơn vị sự nghiệp công lập	1	0,87	0,83	0,89	0,76	0,83	0,89	0,86	0,79
7	HIỆN ĐẠI HÓA HÀNH CHÍNH	11	9,59	7,12	9,73	8,58	6,11	7,05	9,14	6,95
7.1	Ứng dụng công nghệ thông tin của cấp huyện	6	4,9	4,38	4,97	4,25	3,72	4,37	4,35	4,79
7.1.1	Tổ chức thực hiện ứng dụng CNTT theo quy định	1	0,5	0,5	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
7.1.2	Cơ quan hành chính cấp huyện sử dụng mạng nội bộ (mạng LAN) để trao đổi công việc, văn bản điện tử	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7.1.3	Mức độ sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc của CBCCV	1	0,9	0,88	0,97	0,75	0,72	0,87	0,85	0,79
7.1.4	Mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến	2	1,5	1	1	1	1	1	1	1,5
7.1.5	Triển khai thực hiện, ứng dụng phần mềm quản lý văn bản	1	1	1	1	1	0,5	1	1	1
7.2	Chất lượng cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của UBND cấp huyện	3	2,69	2,74	2,76	2,33	2,39	2,68	2,79	2,16
7.2.1	Tính kịp thời của thông tin	1	0,93	0,91	0,94	0,77	0,81	0,91	0,84	0,72
7.2.2	Mức độ đầy đủ của thông tin về các lĩnh vực quản lý nhà nước của cấp huyện	1	0,87	0,9	0,9	0,75	0,77	0,86	0,96	0,71
7.2.3	Mức độ thuận tiện trong truy cập, khai thác thông tin	1	0,89	0,93	0,92	0,81	0,81	0,91	0,99	0,73
7.3	Áp dụng ISO trong hoạt động của UBND cấp huyện	2	2	0	2	2	0	0	2	0

STT	Lĩnh vực/Tiêu chí/Tiêu chí thành phần	Điểm tối đa	Đơn vị							
			Đông Hới	Lệ Thủy	Quảng Ninh	Bố Trạch	Ba Đồn	Quảng Trạch	Tuyên Hóa	Minh Hóa
	Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO theo đúng quy định (duy trì, cải tiến, đầy đủ các thủ tục hành chính theo quy định)	2	2	0	2	2	0	0	2	0
8	THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG	12	10,85	9,87	9,99	9,47	9,69	6,94	9,99	8,67
8.1	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông	3	3	3	3	3	3	2	3	3
8.1.1	Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1
8.1.2	Áp dụng cơ chế một cửa liên thông hiện đại trong giải quyết công việc tại bộ phận một cửa	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1
8.1.3	Tỷ lệ đơn vị hành chính cấp xã triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông (trừ các xã được Thủ tướng Chính phủ cho phép chưa thực hiện)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8.2	Số lượng TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông	2	1	1	1	1	1	0,5	1	1
8.2.1	Số lượng các TTHC thực hiện ở địa phương được giải quyết theo cơ chế một cửa	1	0	0	0	0	0	0	0	0
8.2.2	Các TTHC giải quyết theo cơ chế một cửa liên thông	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1
8.3	Điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị và mức độ hiện đại hóa của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	3	3	2	2	2	2	1,5	2	1
8.3.1	Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị theo quy định tại Bộ phận một cửa, một cửa cấp huyện	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1
8.3.2	Bố trí cơ sở vật chất, trang thiết bị theo quy định tại Bộ phận một cửa cấp xã thuộc UBND cấp huyện	2	2	1	1	1	1	1	1	0
8.4	Chất lượng phục vụ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	4	3,85	3,87	3,99	3,47	3,69	2,94	3,99	3,67
8.4.1	Bố trí chỗ ngồi chờ, nơi đón tiếp tổ chức, cá nhân đến giao dịch	1	0,98	1	1	0,94	1	0,5	1	0,98
8.4.2	Thái độ phục vụ của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	1	0,95	0,93	1	0,81	0,88	0,5	0,99	0,84
8.4.3	Thời gian giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	1	0,96	1	1	0,92	0,96	0,98	1	1
8.4.4	Chất lượng giải quyết TTHC tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	1	0,96	0,94	0,99	0,8	0,85	0,96	1	0,85
	Tổng cộng:	100	88,92	78,48	87,62	80,19	79,94	76,51	83,41	69,75