

Số: 948 /BC-VPUB

Điện Biên, ngày 03 tháng 10 năm 2023

## BÁO CÁO

### **Kết quả 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 tỉnh Điện Biên tháng 9 năm 2023**

Căn cứ Quyết định số 459/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND tỉnh ban hành Bộ chỉ số 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 tỉnh Điện Biên;

Trên cơ sở số liệu thống kê từ Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC trên môi trường điện tử tỉnh Điện Biên tháng 9 năm 2023 như sau:

#### **1. Kết quả đánh giá, xếp loại**

##### **1.1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh**

Thực hiện chấm điểm đánh giá 16/18 cơ quan, đơn vị<sup>1</sup>, trong đó:

- 14 đơn vị xếp loại Xuất sắc: Thanh tra tỉnh; Sở Giao thông vận tải; Sở Công Thương; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Sở Tư pháp; Sở Xây dựng; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Y tế; Sở Nội vụ; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Tài chính.

- 02 đơn vị xếp loại Tốt: Sở Ngoại vụ; Sở Kế hoạch và Đầu tư.

##### **1.2. UBND các huyện, thị xã, thành phố**

Thực hiện chấm điểm đánh giá 10/10 đơn vị, trong đó:

- 03 đơn vị xếp loại xuất sắc: UBND thị xã Mường Lay; UBND huyện Tuần Giáo; UBND huyện Mường Ảng.

- 07 đơn vị xếp loại Tốt: UBND huyện Nậm Pồ; UBND huyện Tủa Chùa; UBND huyện Điện Biên Đông; UBND huyện Điện Biên; UBND huyện Mường Chà; UBND thành phố Điện Biên Phủ; UBND huyện Mường Nhé.

*(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)*

#### **2. Đánh giá chung**

Nhìn chung các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã nâng cao hiệu quả việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ công tác kiểm soát TTHC, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Việc công khai TTHC trên Trang/Cổng Thông tin điện tử của các cơ quan,

<sup>1</sup> Không thực hiện đánh giá Sở Khoa học và Công nghệ; Ban Dân tộc do trong tháng không phát sinh hồ sơ TTHC.



đơn vị, địa phương được thực hiện kịp thời, đầy đủ, đúng quy định

Tỷ lệ các nhóm chỉ số tăng đều so với các tháng trước, đặc biệt là tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và nhóm chỉ số số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC ngày càng được nâng cao.

### 3. Tồn tại, hạn chế

Một số cơ quan, đơn vị chưa kịp thời công khai các TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị.

Chỉ số mức độ hài lòng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với cấp sở không có thay đổi nhiều chỉ đạt từ 33,3% trở xuống; các cá nhân, tổ chức chưa tích cực thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC đối với công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết TTHC.

### 4. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố:

Tích cực quan tâm chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ công tác kiểm soát TTHC, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế đã nêu trong báo cáo tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trên môi trường điện tử.

Tiếp tục nâng cao hiệu quả thực hiện các giải pháp nhằm tăng tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC.

Trên đây là Báo cáo kết quả 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 tỉnh Điện Biên tháng 9 năm 2023; Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để nắm và chỉ đạo./.

#### Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Đ/c Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh<sub>(ĐT)</sub>;
- Cổng DVC trực tuyến tỉnh (Sở TT&TT);
- Lưu: VT, KSTT<sub>(TTN)</sub>.

#### CHÁNH VĂN PHÒNG



**Lê Thanh Bình**



**Phụ lục**  
**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT TTHC, DVC THEO THỜI**  
**GIẢN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TỈNH ĐIỆN BIÊN THÁNG 9 NĂM 2023**

(Kèm theo Báo cáo số **3948** /BC-VPUB ngày **03** tháng 10 năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh)



STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI	
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết (30đ)	Nhóm cung cấp DVTT		Nhóm số hóa hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng						
		Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (5đ)	Chỉ số 3 (10đ)		Chỉ số 1 (10đ)	Chỉ số 2 (10đ)	Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (10đ)	Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (5đ)	Chỉ số 3 (5đ)				
<b>I</b>	<b>CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH</b>															
1	Thanh tra tỉnh	-	5	10	30	-	-	5	10	5	5	-	70/70	100	Xuất sắc	
2	Sở Giao thông vận tải	-	5	10	30	9,98	9,97	5	10	5	5	1,65	91,6/95	96,42	Xuất sắc	
3	Sở Công Thương	-	5	10	30	10	10	5	9,81	5	5	1,65	91,46/95	96,27	Xuất sắc	
4	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	-	4,31	10	30	10	-	5	10	5	5	1,65	80,96/85	95,24	Xuất sắc	
5	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	-	5	9,93	30	10	-	4,10	10	5	5	1,65	80,68/85	94,91	Xuất sắc	
6	Sở Tư pháp	-	5	10	30	8,19	9,95	4,97	10	5	5	1,65	89,76/95	94,48	Xuất sắc	
7	Sở Xây dựng	-	4,05	9,75	30	9,74	10	5	9,70	5	5	1,49	89,73/95	94,45	Xuất sắc	
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	5	10	30	9,63	7,78	5	10	5	5	1,42	93,83/100	93,83	Xuất sắc	
9	Sở Giáo dục và Đào tạo	-	4,20	9,38	30	10	-	5	10	5	5	1,04	79,62/85	93,67	Xuất sắc	
10	Sở Y tế	-	5	9,90	30	9,91	6,99	5	10	5	5	1,65	88,45/95	93,10	Xuất sắc	
11	Sở Nội vụ	-	5	10	30	8,4	10	6	7,37	5	5	1,65	88,42/95	93,07	Xuất sắc	
12	Sở Thông tin và Truyền thông	-	5	10	30	10	6,67	5	10	5	5	1,65	88,32/95	92,96	Xuất sắc	
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	-	5	10	30	9,36	6,00	5	10	5	5	1,49	86,85/95	91,42	Xuất sắc	
14	Sở Tài chính	-	5	10	30	10	-	0	10	5	5	1,65	76,65/85	90,17	Xuất sắc	
15	Sở Kế hoạch và Đầu tư	-	5	6,6	30	9,63	-	0	10	5	5	0,67	71,90/85	84,58	Tốt	
16	Sở Ngoại vụ	-	1	9	30	10	-	0	10	5	5	1,65	71,65/85	84,29	Tốt	

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết (30đ)	Nhóm cung cấp DVTT		Nhóm số hóa hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng					
		Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (5đ)	Chỉ số 3 (10đ)		Chỉ số 1 (10đ)	Chỉ số 2 (10đ)	Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (10đ)	Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (5đ)	Chỉ số 3 (5đ)			
<b>II. UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ</b>															
1	UBND thị xã Mường Lay	-	4,30	10	29,49	9,34	8,45	5	9,92	5	5	5	91,5/95	96,31	Xuất sắc
2	UBND huyện Tuần Giáo	-	5	10	30	8,68	5,22	4,20	9,95	5	5	5	88,05/95	92,68	Xuất sắc
3	UBND huyện Mường Ảng	-	4,31	10	29,73	8,31	4,26	4,27	9,71	5	5	5	85,59/95	90,09	Xuất sắc
4	UBND huyện Điện Biên	-	4,71	9,34	30	8,29	5,39	2,85	9,50	5	5	3,33	83,41/95	87,80	Tốt
5	UBND huyện Tuần Chà	-	5	10	30	9,10	0,99	5	9,88	5	5	3,33	83,3/95	87,68	Tốt
6	UBND huyện Nậm Pồ	-	5	9,40	30	6,90	4,96	3,54	6,82	5	5	5	81,62/95	85,92	Tốt
7	UBND huyện Điện Biên Đông	-	5	9,60	30	7,54	1,52	3,19	9,16	5	5	5	81,01/95	85,27	Tốt
8	UBND huyện Mường Nhé	-	1,5	9,25	30	9,67	0	4,47	10	5	5	5	79,89/95	84,09	Tốt
9	UBND huyện Mường Chà	-	5	10	28,62	3,79	2,81	4,9	9,81	5	5	3,33	78,26/95	82,38	Tốt
10	UBND thành phố Điện Biên Phủ	-	5	10	29,59	4,31	3,52	3,34	7,26	5	5	3,33	76,35/95	80,37	Tốt

Lưu ý: Các chỉ số đánh giá bởi dấu (-) là nhiệm vụ các cơ quan, đơn vị, địa phương không phải thực hiện hoặc chưa đến thời điểm báo cáo.