

Số: /BC-UBND

Điện Biên Phủ, ngày 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 thành phố Điện Biên Phủ tháng 9 năm 2023

Thực hiện Quyết định số 459/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND tỉnh Điện Biên; hướng dẫn số 462/VPUB-KSTT ngày 05/6/2023 của VP UBND tỉnh về việc hướng dẫn đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC 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. UBND thành phố tổng hợp báo cáo kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử thành phố Điện Biên Phủ, tháng 9 năm 2023 như sau:

1. Kết quả đánh giá, xếp loại

Thực hiện chấm điểm đánh giá 12/12 đơn vị xã, phường, trong đó:

- 03 đơn vị xếp loại tốt: UBND phường Him Lam, UBND phường Nam Thanh, UBND phường Mường Thanh.
- 05 đơn vị xếp loại khá: UBND phường Tân Thanh, UBND xã Nà Tấu, UBND phường Thanh Trường, UBND xã Nà Nhạn, UBND xã Thanh Minh.
- 04 đơn vị xếp loại trung bình: UBND phường Noong Bua, UBND xã Mường Phăng, UBND xã Pá Khoang, UBND Thanh Bình.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

2. Đánh giá chung

Nhìn chung UBND các xã, phường đã quan tâm 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 thủ tục hành chính trên môi trường điện tử nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp;

Tỷ lệ các nhóm chỉ số đều tăng 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; trong tháng có 05 đơn vị thực hiện đảm bảo đủ các chỉ số: UBND phường Him Lam, UBND phường Nam Thanh, UBND phường Mường Thanh, UBND phường Thanh Trường, UBND xã Nà Nhạn.

3. Tồn tại, hạn chế

Về tiến độ, giải quyết hồ sơ TTHC còn tình trạng chậm muộn; tỷ lệ các nhóm chỉ số: Nhóm cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nhóm số hoá hồ sơ, nhóm mức độ hài lòng đã tăng xong chưa đáng kể dẫn đến điểm các chỉ số thấp, cụ thể:

- Tiến độ, giải quyết hồ sơ TTHC còn tình trạng chậm muộn: UBND phường Thanh Bình.

- Nhóm cung cấp DVTT

+ Các đơn vị đã thực hiện, xong tỷ lệ còn thấp: UBND xã Nà Nhạn, UBND xã Pá Khoang, UBND phường Thanh Bình, UBND xã Mường Phăng, UBND phường Noong Bua đã thực hiện xong tỷ lệ còn thấp - **Chỉ số 1**.

+ 07 đơn vị chưa thực hiện: UBND xã Nà Tấu, UBND xã Pá Khoang, UBND xã Mường Phăng, UBND xã Thanh Minh, UBND phường Tân Thanh, UBND phường Noong Bua, UBND phường Thanh Bình; 05 đơn vị đã thực hiện, xong tỷ lệ còn rất thấp: UBND xã Nà Nhạn, UBND phường Mường Thanh, UBND phường Thanh Trường, UBND phường Nam Thanh, UBND phường Him Lam - **Chỉ số 2**.

- Nhóm số hóa hồ sơ:

+ 02 đơn vị chưa thực hiện: UBND phường Tân Thanh, UBND phường Thanh Bình; 02 đơn vị đã thực hiện xong tỷ lệ còn rất thấp: UBND xã Mường Phăng, UBND xã Nà Tấu - **Chỉ số 1**.

+ 03 đơn vị: UBND xã Pá Khoang, UBND phường Noong Bua, UBND phường Thanh Bình đã thực hiện xong tỷ lệ còn rất thấp - **Chỉ số 2**.

4. Phương hướng, giải pháp

- Yêu cầu Chủ tịch UBND các xã, phường nêu cao tinh thần trách nhiệm, quan tâm chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ công tác kiểm soát TTHC, đổi mới 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 trên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trên môi trường điện tử góp phần nâng cao điểm chỉ số cải cách hành chính của toàn thành phố.

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 thủ tục hành chính.

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 thành phố Điện Biên Phủ tháng 9 năm 2023./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo UBND TP;
- UBND các xã, phường;
- Lưu; VT.

TM ỦY BAN NHÂN DÂN
KT CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Quý Hùng

Phụ lục

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP
TRONG GIẢI QUYẾT TTHC, DVC THEO THỜI GIAN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA UBND THÀNH PHỐ ĐIỆN BIÊN PHỦ
THÁNG 9 NĂM 2023**

(Kèm theo Báo cáo số

/BC-UBND, ngày tháng 10 năm 2023 của UBND thành phố Điện Biên Phủ)

STT	Tên đơn vị	Tiên độ, KQ giải quyết (30 điểm)	Điểm các chỉ số							Điểm được	Tổng điểm quy đổi	Xếp loại
			Nhóm cung cấp DVTT		Nhóm số hoá hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng					
			Chỉ số 1 (10 điểm)	Chỉ số 2 (10 điểm)	Chỉ số 1 (5 điểm)	Chỉ số 2 (10 điểm)	Chỉ số 1 (5 điểm)	Chỉ số 2 (5 điểm)	Chỉ số 3 (5 điểm)			
1	UBND phường Him Lam	30	9,8	2,7	4,3	10	5	5	4,8	71,51	8,94	Tốt
2	UBND phường Nam Thanh	30	10	1,0	2,2	10	5	5	5	68,13	8,52	Tốt
3	UBND phường Mường Thanh	30	7,8	0,3	5,0	10	5	5	5	68,11	8,51	Tốt
4	UBND phường Tân Thanh	30	10	0	0	8,9	5	5	5	63,86	7,98	Khá
5	UBND xã Nà Tấu	30	8,8	0	0,7	8,7	5	5	4,7	62,78	7,85	Khá
6	UBND phường Thanh Trường	30	7,5	0,4	3,0	6,2	5	5	4,8	61,88	7,73	Khá
7	UBND xã Nà Nhạn	30	0,6	0,1	4,8	8,0	5	5	5	58,43	7,30	Khá
8	UBND xã Thanh Minh	30	4,2	0	4,9	3,1	5	5	5	57,16	7,15	Khá
9	UBND phường Noong Bua	30	3,7	0	4,9	0,9	5	5	5	54,44	6,81	TB
10	UBND xã Mường Phăng	30	3,5	0	0,5	2,4	5	5	5	51,48	6,44	TB
11	UBND xã Pá Khoang	30	1,3	0	4,3	0,2	5	5	5	50,78	6,35	TB
12	UBND phường Thanh Bình	28,8	2,6	0	0	0,9	5	5	5	47,30	5,91	TB