

Số: /BC-UBND

Điện Biên Phủ, ngày tháng năm 2024

## 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 03 năm 2024

Căn cứ 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 Văn phòng 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 03 năm 2024 như sau:

#### 1. Kết quả đánh giá, xếp loại

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

- 05 đơn vị xếp loại xuất sắc: UBND xã Thanh Minh, UBND phường Nam Thanh, UBND xã Pá Khoang, UBND phường Mường Thanh, UBND phường Him Lam.

- 05 đơn vị xếp loại tốt: UBND phường Tân Thanh, UBND xã Mường Phăng, UBND phường Thanh Trường, UBND xã Nà Tấu, UBND phường Thanh Bình.

- 02 đơn vị xếp loại khá: UBND phường Noong Bua, UBND xã Nà Nhạn.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

#### 2. Đánh giá chung

Trong tháng, các đơn vị đã chủ động 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 thủ tục hành chính trên môi trường điện tử góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Qua tổng hợp chấm điểm 04 nhóm 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 của các đơn vị xã, phường nhận thấy các đơn vị đã có sự quan tâm hơn so với các tháng trước, nhiều đơn vị điểm chỉ số đạt tối đa ở các nhóm chỉ số như: Tỷ lệ tiến độ kết quả giải quyết, số hoá hồ sơ, mức độ hài lòng; tiêu biểu là UBND xã Thanh Minh, UBND phường Nam Thanh, UBND xã Pá Khoang, UBND phường Mường Thanh, UBND phường Him Lam đạt kết quả cao và xếp loại xuất sắc.

#### 3. Tồn tại, hạn chế

Về tiến độ, giải quyết hồ sơ TTHC còn tình trạng chậm muộn; tỷ lệ các nhóm: Cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hoá hồ sơ và mức độ hài lòng ở các đơn vị vẫn còn tồn tại, hạn chế. Cụ thể:

- Tiến độ, giải quyết hồ sơ TTHC còn tình trạng chậm muộn: UBND xã Nà Nhạn.

- Nhóm cung cấp DVTT: 03 đơn vị chưa thực hiện là UBND phường Noong Bua, UBND xã Mường Phăng, UBND xã Nà Nhạn ; các đơn vị thực hiện chưa đạt tỷ lệ 50% trên tổng số hồ sơ tiếp nhận: UBND phường Tân Thanh, UBND phường Thanh Trường, UBND xã Nà Tấu, UBND phường Thanh Bình - Chỉ số 2.

- Nhóm số hoá hồ sơ: 01 đơn vị thực chưa thực hiện: UBND phường Noong Bua; 01 đơn vị thực hiện tỷ lệ còn thấp: UBND phường Thanh Bình - Chỉ số 1.

Nhóm mức độ hài lòng: UBND xã Nà Nhạn - Chỉ số 3.

#### **4. Đề xuất, kiến nghị**

- Yêu cầu Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục chủ động quan tâm chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục việc xử lý hồ sơ quá hạn, tổ chức thực hiện hiệu quả việc nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến; số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC nhằm tái sử dụng kết quả số hoá giải quyết TTHC giúp 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.

- Đề nghị Sở thông tin và Truyền thông cập nhật đồng nhất:

+ Thời gian giải quyết TTHC giữa hai Cổng dịch vụ công Quốc gia và Cổng dịch vụ công của Tỉnh để các đơn vị dễ theo dõi, vì có rất nhiều hồ sơ ở Cổng dịch vụ công của tỉnh không báo quá hạn thực tế còn giải quyết trước hạn nhưng trên cổng dịch vụ công Quốc gia lại báo quá hạn;

+ Trạng thái thu phí và lệ phí: Thực tế có nhiều hồ sơ đã thanh toán phí và xuất được biên lai cho công dân nhưng khi cuối tháng trích xuất số liệu thanh toán phí trên cổng một cửa của tỉnh hồ sơ đó vẫn ở trạng thái chưa thanh toán.

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 03 năm 2024./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo UBND TP;
- Phòng Văn hoá và Thông tin;
- 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 TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA UBND TP ĐIỆN BIÊN PHỦ  
THÁNG 03 NĂM 2024**

*(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND, ngày tháng năm 2024 của UBND thành phố Điện Biên Phủ)*

STT	Tên đơn vị	Tiến độ, KQ giải quyết (30 đ)	Điểm các chỉ số							Điểm đạt được	Tổng điểm quy đổi	Xếp loại
			Nhóm cung cấp DVT		Nhóm số hoá hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng					
			Chỉ số 1 (10 đ)	Chỉ số 2 (10 đ)	Chỉ số 1 (5 đ)	Chỉ số 2 (10 đ)	Chỉ số 1 (5 đ)	Chỉ số 2 (5 đ)	Chỉ số 3 (5 đ)			
1	UBND xã Thanh Minh	30	10	7	5	10	5	5	5	<b>76,9</b>	<b>9,6</b>	<b>Xuất Sắc</b>
2	UBND phường Nam Thanh	30	10	6	5	10	5	5	5	<b>76,1</b>	<b>9,5</b>	<b>Xuất Sắc</b>
3	UBND xã Pá Khoang	30	10	5	5	10	5	5	5	<b>75,4</b>	<b>9,4</b>	<b>Xuất Sắc</b>
4	UBND phường Mường Thanh	30	10	5	5	10	5	5	5	<b>75,2</b>	<b>9,4</b>	<b>Xuất Sắc</b>
5	UBND phường Him Lam	30	9	5	3	10	5	5	5	<b>72,4</b>	<b>9,1</b>	<b>Xuất Sắc</b>
6	UBND phường Tân Thanh	30	10	1	5	10	5	5	5	<b>70,8</b>	<b>8,8</b>	<b>Tốt</b>
7	UBND xã Mường Phăng	30	10	0	5	10	5	5	5	<b>70,0</b>	<b>8,8</b>	<b>Tốt</b>
8	UBND phường Thanh Trường	30	8	1	5	10	5	5	5	<b>68,3</b>	<b>8,5</b>	<b>Tốt</b>
9	UBND xã Nà Tấu	30	8	3	4	8	5	5	5	<b>68,3</b>	<b>8,5</b>	<b>Tốt</b>
10	UBND phường Thanh Bình	30	10	2	1	10	5	5	5	<b>68,0</b>	<b>8,5</b>	<b>Tốt</b>
11	UBND phường Noong Bua	30	8	0	0	8	5	5	5	<b>62,1</b>	<b>7,8</b>	<b>Khá</b>
12	UBND xã Nà Nhạn	20	10	0	5	10	5	5	4,6	<b>59,6</b>	<b>7,5</b>	<b>Khá</b>