

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 04 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 04 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 xã Pá Khoang, UBND phường Mường Thanh, UBND phường Him Lam, UBND phường Noong Bua.
- 07 đơn vị xếp loại tốt: UBND phường Nam Thanh, UBND xã Nà Nhạn, UBND xã Mường Phăng, UBND phường Tân Thanh, UBND phường Thanh Trường, UBND xã Nà Tâu, UBND phường Thanh Bình.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

2. Đánh giá chung

Trong tháng, các đơn vị đã đẩy mạnh nâng cao hiệu quả việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ công tác cải cách TTHC, 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, 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 đa số đạt kết quả cao, nhiều chỉ số đạt điểm tối đa và cao hơn so với tháng trước như: Tiến độ, kết quả giải quyết, nộp trực tuyến, số hoá hồ sơ, mức độ hài lòng; tiêu biểu có 02 đơn vị đạt điểm tối đa ở cả 04 nhóm chỉ số: UBND xã Thanh Minh, UBND xã Pá Khoang.

3. Tồn tại, hạn chế, nguyên nhân

- Tồn tại, hạn chế: Tỷ lệ thanh toán trực tuyến còn thấp, nhiều đơn vị chưa thực hiện; về số hoá kết quả giải quyết chưa được đầy đủ vẫn còn đơn vị chưa thực hiện.

- *Nguyên nhân:* Không phải công dân nào cũng có điện thoại thông minh và tài khoản ngân hàng để thực hiện thanh toán trực tuyến, việc cập nhật thanh toán phí giữa Công DVC quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết của tỉnh thường xuyên bị lỗi nên có nhiều hồ sơ đã trừ tiền tài khoản của công dân nhưng trên công vẫn cập nhật ở trạng thái chưa thanh toán; Hồ sơ giải quyết TTHC nhiều, quy trình đề số hoá một hồ sơ phải qua nhiều bước mất nhiều thời gian nên việc số hoá chưa đảm bảo.

4. Đề xuất, kiến nghị

- Yêu cầu Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục quan tâm chỉ đạo triển khai hiệu quả các nhiệm vụ công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; tổ chức hiệu quả việc thực hiện số hoá hồ sơ, kết quả giải 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:

+ Đồng bộ lại chính xác trạng thái giải quyết hồ sơ TTHC giữa Cổng DVC quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh không để việc hồ sơ báo quá hạn trên cổng DVC quốc gia nhưng cổng tỉnh không quá hạn.

+ Cập nhật kịp thời trạng thái thu phí và lệ phí giữa Cổng DVC quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để tránh tình trạng tiền phí đã trừ ở tài khoản của công dân nhưng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh 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 04 năm 2024./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Sở TT-TT;
- 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 04 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 DVTT		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	10,0	5,0	10	5	5	5	80,0	10,0	Xuất Sắc
2	UBND xã Pá Khoang	30	10	10,0	5,0	10	5	5	5	80,0	10,0	Xuất Sắc
3	UBND phường Mường Thanh	30	10	3,0	5,0	10	5	5	5	73,0	9,1	Xuất Sắc
4	UBND phường Him Lam	30	10	3,5	4,3	10	5	5	5	72,9	9,1	Xuất Sắc
5	UBND phường Noong Bua	30	10	5,0	2,9	10	5	5	5	72,9	9,1	Xuất Sắc
6	UBND phường Nam Thanh	30	10	1,4	5,0	10	5	5	5	71,4	8,9	Tốt
7	UBND xã Nà Nhạn	30	10	0,0	5,0	10	5	5	5	70,0	8,8	Tốt
8	UBND xã Mường Phăng	30	10	0,3	4,7	10	5	5	5	69,5	8,7	Tốt
9	UBND phường Tân Thanh	30	9	0,8	4,6	9	5	5	5	69,2	8,6	Tốt
10	UBND phường Thanh Trường	30	7	0,0	4,8	10	5	5	5	66,9	8,4	Tốt
11	UBND xã Nà Tấu	30	8	0,0	3,8	8	5	5	5	65,4	8,2	Tốt
12	UBND phường Thanh Bình	30	10	0,0	0,0	10	5	5	5	65,0	8,1	Tốt