

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 11/2024

Kính gửi: UBND tỉnh Điện Biên.

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 11 năm 2024 như sau:

#### I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI

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

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

- 05 đơn vị xếp loại tốt: UBND phường Mường Thanh, UBND xã Nà Tấu, UBND xã Nà Nhạn, UBND phường Noong Bua, UBND phường Tân Thanh.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

#### II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

##### 1. Kết quả đạt được

- Nhìn chung các đơn vị đã đẩy mạnh nâng cao hiệu quả việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ công tác cải cách thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính, 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.

- Việc nộp hồ sơ thủ tục hành chính hình thức trực tuyến đã được quan tâm triển khai thực hiện.

- Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC được đánh giá cao.

## **2. Tồn tại, hạn chế**

- Một số đơn vị xử lý quá hạn hồ sơ (*UBND phường Nam Thanh, UBND xã Nà Tấu, UBND phường Tân Thanh*).

- Việc tái sử dụng kết quả số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC chưa được nâng cao.

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến của các đơn vị trên Công dịch vụ công quốc gia còn hạn chế, có đơn vị chưa thực hiện (*UBND xã Nà Nhạn*).

## **III. GIẢI PHÁP, KIẾN NGHỊ**

Tiếp tục yêu cầu Chủ tịch UBND các xã, phường thực hiện nghiêm các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính, kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến, đẩy mạnh triển khai việc tái sử dụng kết quả 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 11 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 THÀNH PHỐ ĐIỆN BIÊN PHỦ  
THÁNG 11 NĂM 2024**

*(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND, ngày tháng 12 năm 2024 của UBND thành phố Điện Biên Phủ)*

STT	Tên đơn vị	Tiền 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 Pá Khoang	30	10	8,5	4,9	10	5	5	5	<b>78,35/80</b>	<b>97,93</b>	<b>Xuất Sắc</b>
2	UBND xã Mường Phăng	30	10	6,7	5	10	5	5	5	<b>76,6780</b>	<b>95,83</b>	<b>Xuất Sắc</b>
3	UBND phường Him Lam	30	10	6,8	3,4	9,8	5	5	5	<b>74,98/80</b>	<b>93,73</b>	<b>Xuất Sắc</b>
4	UBND phường Thanh Bình	30	10	5,2	5	9,6	5	5	5	<b>74,78/80</b>	<b>93,47</b>	<b>Xuất Sắc</b>
5	UBND phường Thanh Trường	30	9,85	4,7	4,9	9,8	5	5	5	<b>74,33/80</b>	<b>92,92</b>	<b>Xuất Sắc</b>
6	UBND phường Nam Thanh	28,52	9,84	5,5	4,9	10	5	5	4,754	<b>73,49/80</b>	<b>91,86</b>	<b>Xuất Sắc</b>
7	UBND xã Thanh Minh	30	10	2,1	5	10	5	5	5	<b>72,14/80</b>	<b>90,18</b>	<b>Xuất Sắc</b>
8	UBND phường Mường Thanh	30	10	1,7	5	9,9	5	5	5	<b>71,65/80</b>	<b>89,57</b>	<b>Tốt</b>
9	UBND xã Nà Tấu	29,25	10	2,3	4,3	9,4	5	5	4,875	<b>70,09/80</b>	<b>87,62</b>	<b>Tốt</b>
10	UBND xã Nà Nhạn	30	10	0	5	10	5	5	5	<b>70/80</b>	<b>87,50</b>	<b>Tốt</b>
11	UBND phường Noong Bua	30	9,79	0,9	5	9	5	5	5	<b>69,67/80</b>	<b>87,08</b>	<b>Tốt</b>
12	UBND phường Tân Thanh	29,49	9,41	0,4	4,6	10	5	5	4,915	<b>68,75/80</b>	<b>85,94</b>	<b>Tốt</b>