

Số: /BC-UBND

Điện Biên Phủ, ngày tháng năm 2025

## 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 01/2025

Kính gửi: UBND tỉnh Điện Biên.

Căn cứ Quyết định số 2266/QĐ-UBND ngày 13/12/2024 của UBND tỉnh ban hành Quy chế 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 công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. UBND thành phố 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 01 năm 2025 như sau:

#### I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI

Thực hiện chấm điểm đánh giá 12/12 đơn vị xã, phường; kết quả điểm đánh giá của các đơn vị có sự tụt giảm không có đơn vị nào đạt xuất sắc, cụ thể:

- 09 đơn vị xếp loại tốt: UBND phường Noong Bua, UBND phường Mường Thanh, UBND xã Nà Nhạn, UBND phường Thanh Trường, UBND phường Thanh Bình, UBND phường Nam Thanh, UBND xã Pá Khoang, UBND phường Tân Thanh, UBND xã Thanh Minh.

- 03 đơn vị xếp loại khá: UBND xã Mường Phăng, UBND xã Nà Tấu, UBND phường Him Lam.

(Chi tiết kết quả đánh giá, xếp loại tại Phụ lục kèm theo)

#### II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

##### 1. Kết quả đạt được

- Nhìn chung các đơn vị trên địa bàn thành phố đã tiếp tục 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 TTHC trên môi trường điện tử góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC đối

với các đơn vị trên địa bàn thành phố được duy trì ở mức đánh giá cao.

## 2. Tồn tại, hạn chế

- Tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên cổng Dịch vụ công quốc gia còn thấp: UBND xã Pá Khoang.

- Tình trạng xử lý quá hạn hồ sơ ở một số đơn vị: UBND xã Nà Nhạn, UBND phường Thanh Bình, UBND phường Nam Thanh, UBND xã Thanh Minh, UBND xã Mường Phăng, UBND xã Nà Tấu.

- Việc khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa mặc dù đã được UBND thành phố chỉ đạo, đôn đốc nhưng chưa được đơn vị triển khai thực hiện, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa còn thấp (*toàn thành phố đạt 0,99%*).

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến của một số đơn vị trên cổng dịch vụ công quốc gia còn hạn chế, có đơn vị chưa thực hiện (*UBND xã Thanh Minh, UBND xã Nà Tấu*).

## III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Yêu cầu Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục quan tâm chỉ đạo triển khai 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.

2. Chủ động nghiên cứu các tài liệu hướng dẫn và nghiêm túc triển khai thực hiện chỉ đạo của UBND thành phố nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố (*tại Công văn số 3731/UBND-VP ngày 31/12/2024*), có các biện pháp đẩy mạnh việc tái sử dụng kết quả giải quyết TTHC; nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến.

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 01 năm 2025./.

### *Nơi nhận:*

- UBND tỉnh;
- Lãnh đạo UBND thành phố;
- 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 01 NĂM 2025**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-UBND, ngày tháng 02 năm 2025 của UBND thành phố Điện Biên Phủ)

STT	TÊN ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ															KẾT QUẢ		
		Nhóm công khai, minh bạch				Tiền độ, KQ giải quyết Chỉ số 5(24đ)	Cung cấp DVT		Nhóm số hóa hồ sơ					Nhóm mức độ hài lòng			TỔNG ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỶ LỆ ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC (%)	XẾP LOẠI
		Chỉ số 1 (6đ)	Chỉ số 2 (6đ)	Chỉ số 3 (2đ)	Chỉ số 4(6đ)		DVC trực tuyến (12đ)	Thanh toán trực tuyến (10đ)	Chỉ số 12 (6đ)	Chỉ số 13 (4đ)	Chỉ số 14 (2đ)	Chỉ số 15 (2đ)	Chỉ số 16 (4đ)	Chỉ số 17 (6đ)	Chỉ số 18 (6đ)	Chỉ số 19 (6đ)			
1	UBND phường Noong Bua	-	-	2	6	24	10,56	2,50	5,18	3,45	0	2	-	6	6	6	<b>73,70</b>	<b>85,69</b>	Tốt
2	UBND phường Mường Thanh	-	-	2	6	24	10,42	1,62	5,22	3,48	0	2	-	6	6	6	<b>72,74</b>	<b>84,58</b>	Tốt
3	UBND xã Nà Nhạn	-	-	2	3,34	21,6	12	3,75	6	4	0	2	-	6	6	6	<b>72,69</b>	<b>84,52</b>	Tốt
4	UBND phường Thanh Trường	-	-	2	6	24	8,06	4,12	4,44	2,85	0,26	2	-	6	6	6	<b>71,73</b>	<b>83,41</b>	Tốt
5	UBND phường Thanh Bình	-	-	2	6	21,9	8,87	4,40	4,42	2,95	0	2	-	6	6	6	<b>70,55</b>	<b>82,03</b>	Tốt
6	UBND phường Nam Thanh	-	-	2	6	23,6	9,16	2	4,53	3,02	0	2	-	6	6	6	<b>70,29</b>	<b>81,74</b>	Tốt
7	UBND xã Pá Khoang	-	-	2	0,46	24	12	1,67	6	4	0	2	-	6	6	6	<b>70,13</b>	<b>81,55</b>	Tốt
8	UBND phường Tân Thanh	-	-	2	6	24	6,83	4,93	3,41	2,27	0	2	-	6	6	6	<b>69,45</b>	<b>80,75</b>	Tốt
9	UBND xã Thanh Minh	-	-	2	5,40	21,8	10,91	0	5,25	3,50	0	2	-	6	6	6	<b>68,88</b>	<b>80,09</b>	Tốt
10	UBND xã Mường Phăng	-	-	2	6	23,17	7,45	2,63	3,72	2,48	0	2	-	6	6	6	<b>67,46</b>	<b>78,45</b>	Khá
11	UBND phường Him Lam	-	-	2	6	24	5,29	4,91	2,83	1,89	0	2	-	6	6	6	<b>66,92</b>	<b>77,82</b>	Khá
12	UBND xã Nà Tấu	-	-	2	6	23,25	8,26	0	4,13	2,75	0	2	-	6	6	6	<b>66,38</b>	<b>77,19</b>	Khá