

Số: 543/BC-VPUB

Điện Biên, ngày 27 tháng 6 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 tỉnh Điện Biên Quý II năm 2023

Căn cứ Quyết định số 459/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND tỉnh ban hành Bộ 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 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; Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC trên môi trường điện tử tỉnh Điện Biên Quý II năm 2023 như sau:

1. Kết quả đánh giá, xếp loại

1.1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

Thực hiện chấm điểm đánh giá 17/18 cơ quan, đơn vị¹, trong đó:

- 05 đơn vị xếp loại Xuất sắc: Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Thanh tra tỉnh, Sở Xây dựng, Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông.

- 08 đơn vị xếp loại Tốt: Sở Công Thương; Sở Nội vụ; Sở Y tế; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Ngoại vụ.

- 03 đơn vị xếp loại Khá: Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Giao thông vận tải, Sở Tài chính.

- 01 đơn vị xếp loại Yếu: Sở Kế hoạch và Đầu tư.

1.2. UBND các huyện, thị xã, thành phố

Thực hiện chấm điểm đánh giá 10/10 đơn vị, trong đó:

- 01 đơn vị xếp loại xuất sắc: Thị xã Mường Lay.

- 04 đơn vị xếp loại Tốt: UBND huyện Tuần Giáo, UBND huyện Nậm Pồ, UBND huyện Mường Ảng, UBND huyện Mường Nhé.

- 05 đơn vị xếp loại Khá: UBND huyện Tủa Chùa, UBND thành phố Điện Biên Phủ, UBND huyện Điện Biên, UBND huyện Điện Biên Đông, UBND

¹ Không thực hiện đánh giá Ban Dân tộc do trong Quý không phát sinh hồ sơ TTHC.

huyện Mường Chà.

- Không có đơn vị xếp loại Trung bình và Yếu.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

2. Đánh giá chung

Nhìn chung các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh 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.

Việc công khai TTHC trên Trang/Cổng Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện nghiêm túc.

Tỷ lệ chỉ số số hóa hồ sơ tăng so với Quý I năm 2023.

Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng được nâng cao.

2. Tồn tại, hạn chế

Một số cơ quan, đơn vị chưa công khai, hoặc công khai chưa đầy đủ, kịp thời TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị (*UBND huyện Mường Nhé, UBND huyện Mường Chà*).

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến nhìn chung chưa cao (*trừ Sở Xây dựng, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp*).

Chỉ số mức độ hài lòng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với cấp sở chưa cao (đạt từ 33,3% trở xuống); các cá nhân, tổ chức chưa tích cực thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng trong giải quyết TTHC đối với công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Sở Kế hoạch và Đầu tư chưa công khai tiến độ, kết quả giải quyết TTHC đối với các hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Sở lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định.

3. Đề xuất, kiến nghị

3.1. Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố

Tích cực quan tâm chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ công tác 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; kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế đã nêu trong báo cáo tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trên môi trường điện tử.

3.2. Đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC

trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

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 tỉnh Điện Biên Quý II năm 2023; Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để nắm và chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Đ/c Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh (ĐT);
- Cổng DVC trực tuyến tỉnh (Sở TT&TT);
- Lưu: VT, KSTT_(NTVA).

CHÁNH VĂN PHÒNG



Lê Thanh Bình



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 TỈNH ĐIỆN BIÊN QUÝ I NĂM 2023
(Kèm theo Báo cáo số **543** /BC-VPUB ngày **27** tháng 6 năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh)

ST T	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết (30đ)	Nhóm cung cấp DVTT		Nhóm số hóa hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng					
		Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (5đ)	Chỉ số 3 (10đ)		Chỉ số 1 (10đ)	Chỉ số 2 (10đ)	Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (10đ)	Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (5đ)	Chỉ số 3 (5đ)			
I CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH															
1	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	5	5	10	29,98	10	-	4,95	9,99	5	5	1,67	86,59/90	96,21	Xuất sắc
2	Thanh tra tỉnh	-	5	10	30	-	-	4,14	7,24	5	5	-	66,38/70	94,83	Xuất sắc
3	Sở Xây dựng	5	5	9,64	30	8,89	10	5	8,36	5	5	1,67	93,56/100	93,56	Xuất sắc
4	Sở Tư pháp	5	4,9	10	29,94	8,37	9,9	4,17	9,45	5	5	1,67	93,4/100	93,4	Xuất sắc
5	Sở Thông tin và Truyền thông	-	5	10	30	10	5	5	10	5	5	1,67	86,67/95	91,23	Xuất sắc
6	Sở Công Thương	5	5	10	30	9,98	10	0,02	8,29	5	5	1,67	89,96/100	89,96	Tốt
7	Sở Nội vụ	-	5	10	30	3,43	10	4,92	9,84	5	5	1,67	84,86/95	89,33	Tốt
8	Sở Y tế	5	4,81	10	30	8,19	2,73	4,97	10	5	5	1,67	87,37/100	87,37	Tốt
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	5	4,5	10	30	10	1,11	5	10	5	5	1,67	87,28/100	87,28	Tốt
10	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	5	10	28,24	8,24	-	0	9,41	5	5	1,67	77,56/90	86,18	Tốt
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	5	9,89	29,08	8,59	4,34	1,38	10	5	5	1,67	84,95/100	84,95	Tốt
12	Sở Khoa học và Công nghệ	-	4,6	10	30	10	0	5	10	5	5	0,84	80,44/95	84,67	Tốt
13	Sở Ngoại vụ	-	1,43	6,67	30	10	-	0	10	5	5	1,67	69,77/85	82,08	Tốt
14	Sở Tài nguyên và Môi trường	5	5	9,76	30	8,78	0	0	8,91	5	5	1,48	78,93/100	78,93	Khá
15	Sở Giao thông vận tải	-	5	4,95	25,81	9,53	6,49	0,75	10	5	5	1,67	74,2/95	78,11	Khá

ST T	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết (30đ)	Nhóm cung cấp DVTT		Nhóm số hóa hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng					
		Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (5đ)	Chỉ số 3 (10đ)		Chỉ số 1 (10đ)	Chỉ số 2 (10đ)	Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (10đ)	Chỉ số 1 (5đ)	Chỉ số 2 (5đ)	Chỉ số 3 (5đ)			
16	Sở Tài chính	0	1,67	1,56	30	10	-	0	10	5	5	1,67	64,9/90	72,11	Khá
17	Sở Kế hoạch và Đầu tư ²	-	3,88	0	-	10	0	-	-	5	5	0,28	24,16/50	48,32	Yếu
II UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ															
1	UBND thị xã Mường Lay	-	3,87	9,96	29,93	7,25	7,33	4,9	9,6	5	5	5	87,84/95	92,46	Xuất sắc
2	UBND huyện Tuần Giáo	-	5	10	29,83	7,36	4,07	2,65	9,71	5	5	5	83,62/95	88,02	Tốt
3	UBND huyện Nậm Pồ	-	3,87	10	30	8,68	2,2	3,67	9,96	5	5	5	83,38/95	87,77	Tốt
4	UBND huyện Mường Ảng	-	3,87	10	29,74	7,79	0,25	2,78	9,09	5	5	5	78,52/95	82,65	Tốt
5	UBND huyện Mường Nhé	-	0,01	7,5	30	9,37	0	4,97	9,74	5	5	5	76,59/95	80,62	Tốt
6	UBND huyện Tủa Chùa	-	3,87	4,76	30	8,78	0	4,62	9,07	5	5	3,34	74,44/95	78,36	Khá
7	UBND thành phố Điện Biên Phủ	-	5	10	29,18	7,14	1,49	0,48	4,32	5	5	3,34	70,95/95	74,68	Khá
8	UBND huyện Điện Biên	-	4,02	10	29,99	6,53	1,5	1,27	6,69	0	5	3,34	68,34/95	71,94	Khá
9	UBND huyện Điện Biên Đông	-	5	6,15	29,79	6,79	0,09	0,15	4,19	5	5	5	67,16/95	71,16	Khá
10	UBND huyện Mường Chà	-	0	6,78	29,18	7,01	1,25	4,84	9,73	0	5	3,34	67,13/95	70,66	Khá

² Do Sở Kế hoạch và Đầu tư không cập nhật dữ liệu hồ sơ tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của sở lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (Hệ thống) nên Văn phòng UBND tỉnh không thực hiện đánh giá các chỉ số thống kê trên Hệ thống