

Số: 454/BC-VPUB

Điện Biên, ngày 02 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 tháng 5 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 thủ tục hành chính, dịch vụ công trên môi trường điện tử tỉnh Điện Biên tháng 5 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 15/18 cơ quan, đơn vị<sup>1</sup>, trong đó:

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

- 06 đơn vị xếp loại Tốt: Sở Công Thương; Sở Y tế; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Tài chính.

- 04 đơn vị xếp loại Khá: Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Giao thông vận tải.

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

##### **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 Nậm Pồ, UBND huyện Tủa Chùa, UBND huyện Tuần Giáo, UBND huyện Mường Ảng.

- 04 đơn vị xếp loại Khá: UBND huyện Mường Nhé, UBND huyện

<sup>1</sup> Không thực hiện đánh giá xếp loại đối với 03 đơn vị: Sở Kế hoạch và Đầu tư (không công khai tiến độ, kết quả giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh); Ban Dân tộc (trong tháng không phát sinh hồ sơ TTHC); Sở Ngoại vụ (có phát sinh hồ sơ nhưng chưa đến thời hạn trả kết quả)

Mường Chà, UBND huyện Điện Biên, UBND thành phố Điện Biên Phủ.

- 01 đơn vị xếp loại Trung bình: UBND huyện Điện Biên Đông.
- Không có đơn vị xếp loại 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 hầu hết các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện nghiêm túc.

Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng được nâng cao; tỷ lệ các chỉ số đều tăng so với tháng 4/2023.

### **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 (*Sở Tài chính, UBND huyện Mường Nhé, UBND huyện Mường Chà, UBND huyện Điện Biên Đông, UBND huyện Tuần Giáo*).

- Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến đã tăng nhưng chưa đáng kể (*điểm đánh giá toàn tỉnh từ 4,4/10 điểm trong tháng 4 lên 4,6/10 điểm trong tháng 5*).

- Chức năng đánh giá mức độ hài lòng đối với công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính đã được cấu hình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, tuy nhiên các cá nhân, tổ chức chưa tích cực thực hiện.

## **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 tháng 5 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;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Cổng DVC trực tuyến tỉnh (Sở TT&TT);
- Lưu: VT, KSTT<sub>(NTVA)</sub>.

**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 GIẠN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TỈNH ĐIỆN BIÊN THÁNG 5 NĂM 2023**  
 (Kèm theo Báo cáo số 457 /BC-VPUB ngày 02 tháng 6 năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh)



STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											TỔNG ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết (30đ)	Cung cấp DVTT		Số hóa hồ sơ		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)			
<b>I</b>	<b>CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH</b>														
1	Thanh tra tỉnh	-	5	-	30	-	-	5	10	5	5	-	60/60	100	XS
2	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	5	4,9	-	30	10	-	4,93	9,99	5	5	1,67	76,49/80	95,61	XS
3	Sở Xây dựng	-	5	-	30	9,1	10	5	8,74	5	5	1,67	79,51/85	93,54	XS
4	Sở Tư pháp	5	4,9	-	29,77	7,76	9,92	3,74	9,82	5	5	1,67	82,58/90	91,76	XS
5	Sở Nội vụ	-	5	-	30	5,53	10	5	9,64	5	5	1,67	76,84/85	90,4	XS
6	Sở Công Thương	-	5	-	30	9,95	10	0,29	9,36	5	5	1,5	76,1/85	89,53	Tốt
7	Sở Y tế	5	4,6	-	30	6,86	3,59	5	10	5	5	1,67	76,72/90	85,24	Tốt
8	Sở Thông tin và Truyền thông	-	5	-	30	10	0	5	10	5	5	1,67	71,67/85	84,32	Tốt
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	-	4,5	-	30	10	0	5	10	5	5	1,67	71,17/85	83,73	Tốt
10	Sở Khoa học và Công nghệ	-	4,6	-	30	10	0	5	10	5	5	0,84	70,44/85	82,87	Tốt
11	Sở Tài chính	-	0	-	30	10	-	0	10	5	5	1,67	61,67/75	82,23	Tốt
12	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	5	-	30	10	0	0	10	5	5	1,67	71,67/90	79,63	Khá
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	5	5	-	30	10	0	0	10	5	5	1,36	71,36/90	79,29	Khá
14	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	-	5	-	26,47	9,05	2,96	1,5	10	5	5	1,29	66,27/85	77,96	Khá

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											TỔNG ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết (30đ)	Cung cấp DVTT		Số hóa hồ sơ		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)			
15	Sở Giao thông vận tải	-	5	-	26,67	10	0	0	10	5	5	1,67	63,34/85	74,52	Khá
<b>II</b>	<b>UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ</b>														
1	UBND thị xã Mường Lay	-	4,96	-	30	6,12	7,98	4,96	9,62	5	5	5	78,64/85	92,52	XS
2	UBND huyện Nậm Pồ	-	4,7	-	30	9,04	2,37	4,59	10	5	5	5	75,7/85	89,06	Tốt
3	UBND huyện Tủa Chùa	-	4,6	-	30	8,79	0	4,56	9,47	5	5	5	72,42/85	85,2	Tốt
4	UBND huyện Tuần Giáo	-	1,24	-	29,86	7,57	4,98	3,4	9,9	5	5	5	71,95/85	84,65	Tốt
5	UBND huyện Mường Ảng	-	4,96	-	29,58	7,94	0,18	3,1	9,1	5	5	4,82	69,68/85	81,98	Tốt
6	UBND huyện Mường Nhé	-	0	-	30	9,28	0	3,7	10	5	5	5	67,98/85	79,98	Khá
7	UBND huyện Mường Chà	-	0	-	29,64	8,14	0,64	4,93	9,75	5	5	3,34	66,44/85	78,16	Khá
8	UBND huyện Điện Biên	-	4,96	-	29,97	6,2	0,87	0,98	7,38	5	5	4,76	65,12/85	76,61	Khá
9	UBND thành phố Điện Biên Phủ	-	4,37	-	29,48	7,46	1,2	0,25	4,34	5	5	5	62,1/85	73,06	Khá
10	UBND huyện Điện Biên Đông	-	0	-	29,71	6,64	0	0	4,11	5	5	4,8	55,26/85	65,01	TB

Lưu ý:

- Các chỉ số đánh giá bởi dấu (-) là nhiệm vụ các cơ quan, đơn vị, địa phương không phải thực hiện hoặc chưa đến thời điểm báo cáo;

- Các chữ viết tắt: XS - Xuất sắc, TB - Trung bình./.