

Số: 531 /BC-VPUB

Điện Biên, ngày 12 tháng 6 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 tỉnh Điện Biên tháng 5 năm 2024**

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 Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và kết quả theo dõi trên Cổng/Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị; 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 tháng 5 năm 2024 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 đối với 16/18 cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh<sup>1</sup>. Kết quả:

- 13 cơ quan xếp loại xuất sắc gồm: Thanh tra tỉnh, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tư pháp, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Ngoại vụ, Sở Xây dựng, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Y tế, Sở Nội vụ, Sở Tài nguyên và Môi trường.

- 03 cơ quan xếp loại tốt gồm: Sở Giao thông vận tải, Sở Công Thương, Sở Tài chính.

##### **1.2. UBND các huyện, thị xã, thành phố**

Thực hiện chấm điểm đánh giá đối với 10/10 UBND các huyện, thị xã, thành phố.

Kết quả: 10 đơn vị xếp loại xuất sắc.

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

<sup>1</sup> Không thực hiện đánh giá xếp loại đối với 02 đơn vị: Sở Kế hoạch và Đầu tư (chưa hoàn thành việc đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp), Ban Dân tộc (trong tháng không phát sinh hồ sơ TTHC)

## 2. Đánh giá chung

Trong tháng, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh 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 TTHC trên môi trường điện tử góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. 100% các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh có kết quả đánh giá, xếp loại từ Tốt trở lên.

Tuy nhiên, công tác số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng kết quả số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại một số cơ quan, đơn vị chưa được nâng cao, tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia còn hạn chế, một số đơn vị còn tình trạng xử lý quá hạn hồ sơ.

## 3. Đề xuất, kiến nghị

Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tiếp tục quan tâm chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ, giải pháp tổ chức hiệu quả việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC nhằm tái sử dụng kết quả số hoá giải quyết TTHC; nâng cao tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; khắc phục việc xử lý quá hạn hồ sơ tại cơ quan, đơn vị giúp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử 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 2024; Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để nắm và chỉ đạo./.

### Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- 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<sub>(ĐTT)</sub>;
- 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 2024**

(Kèm theo Báo cáo số 531 /BC-VPUB ngày 12 tháng 6 năm 2024 của Văn phòng UBND tỉnh)



STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỶ LỆ 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)			
<b>I</b>	<b>CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH</b>														
1	Thanh tra tỉnh	-	5	-	30	-	-	5	10	5	5	5	65/65	100	Xuất sắc
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	-	5	-	30	10	10	5	10	5	5	4,45	84,45/85	99,35	Xuất sắc
3	Sở Tư pháp	5	5	-	30	8,92	9,68	5	10	5	5	5	88,6/90	98,44	Xuất sắc
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	-	5	-	30	7,8	-	4,94	9,99	5	5	5	72,73/75	96,97	Xuất sắc
5	Sở Ngoại vụ	-	5	-	30	7,5	-	5	10	5	5	5	72,5/75	96,67	Xuất sắc
6	Sở Xây dựng	-	5	-	30	7,04	10	5	9,21	5	5	5	81,25/85	95,59	Xuất sắc
7	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	5	-	30	5,91	10	5	10	5	5	5	85,91/90	95,46	Xuất sắc
8	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	5	5	-	30	7,89	7,5	5	10	5	5	5	85,39/90	94,88	Xuất sắc
9	Sở Thông tin và Truyền thông	-	5	-	30	5	10	5	10	5	5	5	80/85	94,12	Xuất sắc
10	Sở Khoa học và Công nghệ	-	5	-	30	5	-	5	10	5	5	5	70/75	93,33	Xuất sắc
11	Sở Y tế	-	5	-	30	4,29	9,74	5	10	5	5	5	79,03/85	92,98	Xuất sắc
12	Sở Nội vụ	-	5	-	30	7,31	6,15	5	10	5	5	5	78,46/85	92,31	Xuất sắc
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	-	5	-	30	2	9,65	5	10	5	5	5	76,65/85	90,18	Xuất sắc
14	Sở Giao thông vận tải	-	5	-	30	1,67	9,82	5	10	5	5	5	76,49/85	89,99	Tốt
15	Sở Công Thương	5	5	-	30	8,72	0,6	4,95	10	5	5	5	79,27/90	88,08	Tốt

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỶ LỆ 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	-	5	-	30	0	-	0	10	5	5	5	60/75	80	Tốt
<b>II</b>	<b>UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ</b>														
1	UBND huyện Tuần Giáo	-	5	-	29,73	9,02	9,57	5	10	5	5	5	83,32/85	98,02	Xuất sắc
2	UBND huyện Tuần Chùa	-	5	-	30	9,09	9,45	5	9,6	5	5	5	83,14/85	97,81	Xuất sắc
3	UBND huyện Mường Ảng	-	5	-	30	8,2	9,09	4,96	10	5	5	5	82,25/85	96,76	Xuất sắc
4	UBND huyện Điện Biên	-	5	-	30	8,14	9,32	4,39	10	5	5	5	81,85/85	96,29	Xuất sắc
5	UBND huyện Điện Biên Đông	-	5	-	30	8,41	8,72	4,62	9,62	5	5	5	81,37/85	95,73	Xuất sắc
6	UBND thị xã Mường Lay	-	5	-	30	7,18	8,98	5	10	5	5	5	81,16/85	95,48	Xuất sắc
7	UBND huyện Nậm Pồ	-	5	-	30	8,11	9,25	4,96	8,66	5	5	5	80,98/85	95,27	Xuất sắc
8	UBND thành phố Điện Biên Phủ	-	5	-	29,76	7,85	9,07	4,17	9,84	5	5	5	80,69/85	94,93	Xuất sắc
9	UBND huyện Mường Chà	-	5	-	30	4,96	8,45	5	10	5	5	5	78,41/85	92,25	Xuất sắc
10	UBND huyện Mường Nhé	-	5	-	30	4,41	7,78	4,96	10	5	5	5	77,15/85	90,76	Xuất sắc