

Số: /BC-VPUB

Điện Biên, ngày tháng 7 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 6 và Quý II 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 Cổng 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 6 và Quý II năm 2024 như sau:

#### I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI

##### 1. Kết quả đánh giá tháng 6

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: Thực hiện chấm điểm đánh giá đối với 16/18 cơ quan<sup>1</sup>. Kết quả 16/16 cơ quan xếp loại xuất sắc.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố: Thực hiện chấm điểm đánh giá đối với 10/10 UBND cấp huyện. Kết quả 10 đơn vị xếp loại xuất sắc.

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

##### 2. Kết quả đánh giá Quý II

- 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>2</sup>. Kết quả 16/16 cơ quan xếp loại xuất sắc.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố: Thực hiện chấm điểm đánh giá đối với 10/10 UBND cấp huyện. Kết quả 10 đơn vị xếp loại xuất sắc.

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

<sup>1</sup> Không thực hiện đánh giá xếp loại đối với 02 đơn vị: Sở Kế hoạch và Đầu tư (chưa đủ dữ liệu trên Hệ thống để thực hiện đánh giá), Ban Dân tộc (trong tháng không phát sinh hồ sơ TTHC)

<sup>2</sup> Không thực hiện đánh giá xếp loại đối với 02 đơn vị: Sở Kế hoạch và Đầu tư (thời điểm đầu Quý II, 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 Quý không phát sinh hồ sơ TTHC)

## II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

### 1. Kết quả đạt được

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 có kết quả đánh giá, xếp loại Xuất sắc.

### 2. Tồn tại, hạn chế

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 xử lý quá hạn hồ sơ, còn tình trạng tham mưu công bố danh mục TTHC chưa kịp thời.

## III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. 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.

2. Các cơ quan chuyên môn kịp thời tham mưu công bố TTHC/ danh mục TTHC; xây dựng, trình phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC theo phạm vi chức năng quản lý, thẩm quyền giải quyết đảm bảo quy định.

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 6 và Quý II 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;
- Công Thông tin điện tử tỉnh<sub>(ĐT)</sub>;
- Công DVC trực tuyến tỉnh (Sở TT&TT);
- Lưu: VT, KSTT<sub>(NTVA)</sub>.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

**Lê Thanh Bình**

**Phụ lục I**  
**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 6 NĂM 2024**  
*(Kèm theo Báo cáo số /BC-VPUB ngày tháng 7 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	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	-	5	-	30	10	10	5	10	5	5	5	85/85	100	Xuất sắc
2	Sở Ngoại vụ	-	5	-	30	10	-	5	10	5	5	5	75/75	100	Xuất sắc
3	Thanh tra tỉnh	-	5	-	30	-	-	5	10	5	5	-	60/60	100	Xuất sắc
4	Sở Công Thương	5	5	-	30	9,98	10	4,99	10	5	5	5	89,97/90	99,97	Xuất sắc
5	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	-	5	-	30	10	-	4,97	10	5	5	5	74,97/75	99,96	Xuất sắc
6	Sở Tư pháp	5	5	-	30	10	10	4,94	10	5	5	5	89,94/90	99,93	Xuất sắc
7	Sở Y tế	5	5	-	30	10	9,2	5	10	5	5	5	89,2/90	99,11	Xuất sắc
8	Sở Giáo dục và Đào tạo	-	5	-	30	10	8	5	10	5	5	4,88	82,88/85	97,51	Xuất sắc
9	Sở Khoa học và Công nghệ	-	5	-	30	-	10	5	-	5	5	3,34	63,34/65	97,45	Xuất sắc
10	Sở Xây dựng	-	5	-	30	8,25	10	5	9,5	5	5	5	82,75/85	97,35	Xuất sắc
11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	-	5	-	30	10	7,3	5	10	5	5	5	82,3/85	96,82	Xuất sắc
12	Sở Thông tin và Truyền thông	-	5	-	30	10	7,14	5	10	5	5	5	82,14/85	96,64	Xuất sắc
13	Sở Tài chính	-	5	-	30	10	-	2,17	10	5	5	5	72,17/75	96,23	Xuất sắc
14	Sở Tài nguyên và Môi trường	-	5	-	30	10	5,59	5	10	5	5	5	80,59/85	94,81	Xuất sắc
15	Sở Giao thông vận tải	0	5	-	30	10	9,87	4,29	10	5	5	5	84,16/90	93,51	Xuất sắc

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 Nội vụ	-	5	-	30	9,75	3,33	4,94	10	5	5	4,96	77,98/85	91,74	Xuất sắc
<b>II</b>	<b>UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ</b>														
1	UBND thị xã Mường Lay	-	5	-	30	10	7,98	5	10	5	5	5	82,98/85	97,62	Xuất sắc
2	UBND huyện Điện Biên	-	5	-	30	10	7,93	4,89	10	5	5	5	82,82/85	97,44	Xuất sắc
3	UBND huyện Tuần Giáo	-	5	-	30	9,98	7,67	5	10	5	5	5	82,65/85	97,24	Xuất sắc
4	UBND huyện Mường Ảng	-	5	-	30	9,87	7,33	4,94	10	5	5	5	82,14/85	96,64	Xuất sắc
5	UBND huyện Nậm Pồ	-	5	-	30	9,53	7,77	4,89	9,56	5	5	5	81,75/85	96,18	Xuất sắc
6	UBND huyện Tủa Chùa	-	5	-	30	10	5,99	5	10	5	5	5	80,99/85	95,28	Xuất sắc
7	UBND thành phố Điện Biên Phủ	-	5	-	30	10	6,49	4,17	9,99	5	5	5	80,65/85	94,88	Xuất sắc
8	UBND huyện Điện Biên Đông	-	5	-	30	9	5,93	4,5	9,68	5	5	5	79,11/85	93,07	Xuất sắc
9	UBND huyện Mường Nhé	-	5	-	30	10	4,36	4,85	10	5	5	5	79,21/85	93,19	Xuất sắc
10	UBND huyện Mường Chà	-	5	-	30	6,84	5,54	4,81	10	5	5	5	77,19/85	90,81	Xuất sắc

## Phụ lục II

**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 II NĂM 2024**

*(Kèm theo Báo cáo số \_\_\_\_\_/BC-VPUB ngày \_\_\_\_\_ tháng 7 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	Sở Ngoại vụ	-	5	10	30	10	-	5	10	5	5	5	85/85	100	Xuất sắc
2	Sở Công Thương	5	5	10	30	9,99	10	4,94	10	5	5	5	99,93/100	99,93	Xuất sắc
3	Sở Tư pháp	5	5	10	30	10	9,88	4,98	10	5	5	5	99,86/100	99,86	Xuất sắc
4	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	5	5	9,91	30	10	-	4,89	10	5	5	5	89,8/90	99,78	Xuất sắc
5	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	5	5	10	30	10	8,9	5	10	5	5	5	98,9/100	98,9	Xuất sắc
6	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	5	5	10	30	10	8,7	5	10	5	5	5	98,7/100	98,7	Xuất sắc
7	Sở Khoa học và Công nghệ	-	5	10	30	10	10	5	10	5	5	3,75	93,75/95	98,68	Xuất sắc
8	Sở Giáo dục và Đào tạo	5	5	10	30	10	8,67	5	10	5	5	4,97	98,64/100	98,64	Xuất sắc
9	Thanh tra tỉnh	-	5	10	30	-	-	5	8,9	5	5	-	68,9/70	98,43	Xuất sắc
10	Sở Y tế	3,89	5	10	30	10	9,4	5	10	5	5	4,96	98,25/100	98,25	Xuất sắc
11	Sở Thông tin và Truyền thông	-	5	10	30	10	7,9	5	10	5	5	5	92,9/95	97,79	Xuất sắc
12	Sở Xây dựng	-	5	9,8	30	8,44	9,92	5	9,41	5	5	5	92,57/95	97,44	Xuất sắc
13	Sở Tài nguyên và Môi trường	-	5	9,22	30	10	7,76	5	10	5	5	5	91,98/95	96,82	Xuất sắc
14	Sở Nội vụ	-	5	10	29,9	9,89	6,67	5	9,96	5	5	5	91,42/95	96,23	Xuất sắc

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)			
15	Sở Tài chính	-	5	10	30	10	-	0	10	5	5	5	80/85	94,12	Xuất sắc
16	Sở Giao thông vận tải	0	5	9,17	30	9,63	9,88	4,9	10	5	5	5	93,58/100	93,58	Xuất sắc
<b>II</b>	<b>UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ</b>														
1	UBND huyện Tuần Giáo	-	5	10	29,92	9,98	9,04	5	10	5	5	5	93,94/95	98,88	Xuất sắc
2	UBND thị xã Mường Lay	-	5	10	29,89	10	8,58	5	10	5	5	5	93,47/95	98,39	Xuất sắc
3	UBND huyện Nậm Pồ	-	5	10	30	9,56	8,72	4,94	8,7	5	5	5	91,92/95	96,76	Xuất sắc
4	UBND huyện Mường Ảng	-	5	9,89	30	9,16	8,31	4,69	9,61	5	5	5	91,66/95	96,48	Xuất sắc
5	UBND huyện Điện Biên	-	5	9,41	30	10	8,71	4,78	9,93	3,33	5	5	91,16/95	95,96	Xuất sắc
6	UBND thành phố Điện Biên Phủ	-	5	9,55	29,81	9,91	7,73	3,49	9,94	5	5	5	90,43/95	95,2	Xuất sắc
7	UBND huyện Mường Nhé	-	5	8,83	30	10	6,36	4,98	10	5	5	5	90,17/95	94,92	Xuất sắc
8	UBND huyện Điện Biên Đông	-	5	10	30	8,04	7,79	4,3	8,42	5	5	5	88,55/95	93,21	Xuất sắc
9	UBND huyện Mường Chà	-	5	9,13	30	5,59	7,67	5	10	5	5	5	87,39/95	91,99	Xuất sắc
10	UBND huyện Tủa Chùa	-	5	3,35	30	10	8,48	5	10	5	5	5	86,83/95	91,4	Xuất sắc