

UBND TỈNH ĐIỆN BIÊN
VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-VPUB

Điện Biên, ngày tháng 01 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 tỉnh Điện Biên năm 2024

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 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 thủ tục hành chính, dịch vụ công trên môi trường điện tử tỉnh Điện Biên năm 2024 như sau:

1. Kết quả đánh giá, xếp loại

1.1. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

Thực hiện đánh giá đối với 17/19 cơ quan¹. Kết quả:

- 06 cơ quan xếp loại Xuất sắc: Sở Công Thương, Thanh tra tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Ngoại vụ.

- 09 cơ quan xếp loại Tốt: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Xây dựng; Sở Nội vụ; Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Y tế; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Tài chính; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

- 02 cơ quan xếp loại Khá: Sở Giao thông vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường.

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

1.2. UBND các huyện, thị xã, thành phố

Thực hiện đánh giá đối với 10/10 UBND cấp huyện. Kết quả:

¹ Không thực hiện đánh giá xếp loại đối với Ban Dân tộc và Văn phòng UBND tỉnh do trong năm 2024 không phát sinh hồ sơ TTHC

- 02 đơn vị xếp loại Xuất sắc: UBND thị xã Mường Lay, UBND huyện Mường Ảng.

- 06 đơn vị xếp loại Tốt: UBND huyện Tuần Giáo, UBND huyện Tủa Chùa, UBND huyện Nậm Pồ, UBND huyện Điện Biên Đông, UBND huyện Điện Biên, UBND thành phố Điện Biên Phủ.

- 02 đơn vị xếp loại Khá: UBND huyện Mường Nhé, UBND huyện Mường Chà.

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

2. Đánh giá chung

2.1. Kết quả đạt được

- Nhìn chung trong năm 2024, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã tiếp tục đẩy mạnh nâng cao hiệu quả việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ 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.

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

- Việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được quan tâm, xử lý kịp thời, không xảy ra tình trạng kiến nghị nhiều lần; Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh được duy trì ở mức đánh giá cao.

2.2. Tồn tại, hạn chế

- Việc khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa mặc dù đã được UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc nhưng chưa được các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện, tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa còn thấp (*toàn tỉnh đạt 0,1%*).

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến của UBND các huyện, thị xã, thành phố và một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh trên Cổng dịch vụ công quốc gia còn hạn chế.

2.3. Khó khăn, vướng mắc

Một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành; tuy nhiên, Hệ thống của một số Bộ, ngành Trung ương chưa đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia² nên tỷ lệ hồ sơ đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia bị giảm, ảnh hưởng đến Chỉ số công khai, minh bạch chung của tỉnh.

² Ví dụ: Hệ thống phần mềm quản lý thi của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Cơ sở dữ liệu đăng kiểm của Bộ Giao thông vận tải, Hệ thống cấp mã số đơn vị có quan hệ với ngân sách của Bộ Tài chính...

3. Đề xuất, kiến nghị

3.1. Kiến nghị Văn phòng Chính phủ

Đôn đốc, phối hợp với các Bộ, ngành Trung ương trong việc đồng bộ dữ liệu hồ sơ TTHC tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3.2. 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 cải cách TTHC, kịp thời khắc phục những tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực TTHC trên môi trường điện tử.

- Chủ động nghiên cứu các tài liệu hướng dẫn và nghiêm túc triển khai thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh trong việc đồng bộ dữ liệu phục vụ đánh giá Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Điện Biên³, 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 tỉnh Điện Biên 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_(ĐT);
- Công DVC trực tuyến tỉnh (Sở TT&TT);
- Lưu: VT, KSTT_(NTVA).

CHÁNH VĂN PHÒNG



Lê Thanh Bình

³ Công văn số 5711/UBND-KSTT ngày 17/12/2024

Phụ lục I
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT TTHC, DVC THEO THỜI GIAN THỰC
TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH NĂM 2024
(Kèm theo Báo cáo số /BC-VPUB ngày tháng 01 năm 2025 của Văn phòng UBND tỉnh)

ST T	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ															KẾT QUẢ		
		Nhóm công khai, minh bạch				Tiến độ, KQ giải quyết Chỉ số 5(24đ)	Cung cấp DVTT		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 (4đ)	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	Sở Công Thương	4,97	4	2	6	23,94	11,96	9,79	4,24	4	0	-	-	6	6	6	88,9/94	94,57	Xuất sắc
2	Thanh tra tỉnh	-	4	2	-	24	-	-	6	3,91	0	-	-	6	6	6	57,91/62	93,4	Xuất sắc
3	Sở Tư pháp	6	4	2	6	24	8,39	9,82	4,2	3,53	0	-	-	6	6	6	85,94/94	91,43	Xuất sắc
4	Sở Nông nghiệp và PTNT	6	4	2	6	23,86	8,38	9,19	4,31	3,59	0	-	-	6	6	6	85,33/94	90,78	Xuất sắc
5	Sở Thông tin và Truyền thông	6	4	2	6	23,19	9,49	7,65	4,72	3,94	0	-	-	6	6	6	84,99/94	90,41	Xuất sắc
6	Sở Ngoại vụ	-	4	2	6	24	8,6	-	4,3	3,59	0	-	-	6	6	6	70,49/78	90,37	Xuất sắc
7	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	6	4	2	6	23,87	8,27	8,75	4,15	3,46	0	-	-	6	6	6	84,5/94	89,89	Tốt
8	Sở Xây dựng	5,03	4	2	6	23,68	7,98	9,98	4,17	3,41	0	-	-	6	6	6	84,25/94	89,63	Tốt
9	Sở Nội vụ	6	4	2	6	20,51	9,42	9,21	4,6	3,83	0	-	-	6	6	5,7	83,27/94	88,59	Tốt
10	Sở Kế hoạch và Đầu tư	5,65	4	2	6	23,16	8,74	6,46	4,42	3,66	0	-	-	6	6	6	82,09/94	87,33	Tốt
11	Sở Y tế	5,7	4	2	6	22,32	5,27	8,87	4,72	3,79	0	-	-	6	6	6	80,67/94	85,82	Tốt
12	Sở Khoa học và Công nghệ	6	4	2	6	20,75	7,85	8,61	3,96	3,3	0	-	-	6	6	5,76	80,23/94	85,35	Tốt
13	Sở Tài chính	6	4	2	6	23,73	5,48	-	2,77	2,31	0	-	-	6	6	6	70,29/84	83,68	Tốt

ST T	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ															KẾT QUẢ		
		Nhóm công khai, minh bạch				Tiến độ, KQ giải quyết Chỉ số 5(24đ)	Cung cấp DVTT		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 (4đ)	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)			
14	Sở Giáo dục và Đào tạo	6	4	2	6	23,45	7,86	4,07	3,96	3,3	0	-	-	6	6	6	78,64/94	83,66	Tốt
15	Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	6	4	2	6	23,96	8,81	1,38	4,42	3,68	0	-	-	6	6	6	78,25/94	83,24	Tốt
16	Sở Giao thông vận tải	4,35	4	2	6	23,86	2,88	9,7	1,47	1,23	0	-	-	6	6	6	73,49/94	78,18	Khá
17	Sở Tài nguyên và Môi trường	6	4	2	6	22,65	3,18	6,34	2,89	2,21	0	-	-	6	6	6	73,27/94	77,95	Khá

Phụ lục II

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT TTHC, DVC THEO THỜI GIAN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁNG 11 NĂM 2024

(Kèm theo Báo cáo số _____ /BC-VPUB ngày _____ tháng 01 năm 2025 của Văn phòng UBND tỉnh)

ST T	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ															KẾT QUẢ		
		Nhóm công khai, minh bạch				Tiến độ, KQ giải quyết Chỉ số 5(24đ)	Cung cấp DVTT (Chỉ số 6,7,8,9,10,11)		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 (4đ)	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 thị xã Mường Lay	-	4	2	6	23,93	8,98	7,93	5,34	4	0	2	-	6	6	6	82,18/90	91,31	Xuất sắc
2	UBND huyện Mường Ảng	-	4	2	4,74	23,82	9,72	7,68	5,22	4	0	2	-	6	6	6	81,18/90	90,2	Xuất sắc
3	UBND huyện Tuần Giáo	-	4	2	4,69	23,79	9,04	7,57	4,81	3,92	0	2	-	6	6	6	79,82/90	88,69	Tốt
4	UBND huyện Tủa Chùa	-	4	2	5,75	23,87	10,46	3,98	5,38	4	0	2	-	6	6	6	79,44/90	88,27	Tốt
5	UBND huyện Nậm Pồ	-	4	2	4,2	23,89	9,53	5,84	5,12	4	0	2	-	6	6	6	78,58/90	87,31	Tốt
6	UBND huyện Điện Biên Đông	-	4	2	6	23,71	8,77	4,01	4,91	4	0	1,2	-	6	6	6	76,6/90	85,11	Tốt
7	UBND huyện Điện Biên	-	4	2	0,84	23,79	9,05	7,46	4,82	4	0	2	-	6	6	6	75,96/90	84,4	Tốt
8	UBND thành phố Điện Biên Phủ	-	4	2	6	21,17	7,79	6,39	4,43	3,51	0	2	-	6	6	5,88	75,17/90	83,52	Tốt
9	UBND huyện Mường Nhé	-	4	2	0,91	23,73	7,81	1,73	4,19	3,41	0	2	-	6	6	6	67,78/90	75,31	Khá
10	UBND huyện Mường Chà	-	4	2	3,91	23,7	4,66	3,79	2,63	2,71	0	2	-	6	6	6	67,4/90	74,89	Khá