

Số: 1068 /BC-VPUB

Điện Biên, ngày 03 tháng 11 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 10 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 tháng 10 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 vị<sup>1</sup>, trong đó:

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

- 03 đơn vị xếp loại Tốt: Sở Giao thông vận tải; Sở Ngoại vụ; 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:

- 04 đơn vị xếp loại xuất sắc: UBND thị xã Mường Lay; UBND huyện Tuần Giáo; UBND huyện Mường Ảng; UBND huyện Điện Biên.

- 05 đơn vị xếp loại Tốt: UBND huyện Nậm Pồ; UBND huyện Tủa Chùa; UBND huyện Điện Biên Đông; UBND huyện Mường Chà; UBND huyện Mường Nhé.

- 01 đơn vị xếp loại Khá: UBND thành phố Điện Biên Phủ.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

#### **2. Đánh giá chung**

Trong tháng, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh đã chủ động tiếp tục nâng cao hiệu quả việc 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 TTHC trên môi trường điện tử góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người

<sup>1</sup> Không thực hiện đánh giá Ban Dân tộc do trong tháng không phát sinh hồ sơ TTHC.

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 cơ bản kịp thời, đầy đủ, đúng quy định.

Nhóm chỉ số Tiên độ kết quả giải quyết TTHC; cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và nhóm chỉ số số hoá sơ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh có nhiều chuyên viên.

### 3. Tồn tại, hạn chế

Một số cơ quan, đơn vị chưa kịp thời công khai các TTHC được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết trên Cổng/Trang thông tin điện tử của đơn vị.

Chỉ số mức độ hài lòng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với cấp sở không có chuyên viên, tỷ lệ không cao; 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 trong việc giải quyết TTHC.

Công tác số hóa, kết quả giải quyết TTHC và tái sử dụng kết quả số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại UBND các huyện còn chậm chưa đảm bảo theo quy định.

### 4. 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 rà soát các chỉ số chưa đạt tỷ lệ từ đó triển khai các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế đã nêu trong báo cáo nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trên môi trường điện tử.

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 10 năm 2023; 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>(TTN)</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**  
**GIAN THỰC TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TỈNH ĐIỆN BIÊN THÁNG 10 NĂM 2023**

(Kèm theo Báo cáo số **1068** /BC-VPUB ngày **03** tháng 11 năm 2023 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 |               |                | Tiền 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             | -             | 60/60         | 100                       | Xuất sắc |
| 2        | Sở Công Thương                                | -                         | 5             | -              | 30                           | 9,96               | 10             | 5                 | 9,82           | 5                    | 5             | 1,67          | 81,45/85      | 95,82                     | Xuất sắc |
| 3        | Sở Tài chính                                  | -                         | 5             | -              | 30                           | 10                 | -              | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 71,67/75      | 95,56                     | Xuất sắc |
| 4        | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch               | -                         | 5             | -              | 30                           | 10                 | -              | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 71,67/75      | 95,56                     | Xuất sắc |
| 5        | Sở Lao động - Thương binh và Xã hội           | -                         | 5             | -              | 30                           | 10                 | -              | 4,83              | 9,98           | 5                    | 5             | 1,67          | 71,48/75      | 95,31                     | Xuất sắc |
| 6        | Sở Thông tin và Truyền thông                  | -                         | 5             | -              | 30                           | 10                 | 8,46           | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 80,13/85      | 94,27                     | Xuất sắc |
| 7        | Sở Tư pháp                                    | -                         | 5             | -              | 30                           | 8,37               | 10             | 4,90              | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 79,94/85      | 94,05                     | Xuất sắc |
| 8        | Sở Giáo dục và Đào tạo                        | -                         | 4,20          | -              | 30                           | 10                 | -              | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 0,96          | 70,16/75      | 93,55                     | Xuất sắc |
| 9        | Sở Xây dựng                                   | -                         | 4,05          | -              | 30                           | 9,91               | 10             | 4,73              | 8,80           | 5                    | 5             | 1,67          | 79,16/85      | 93,13                     | Xuất sắc |
| 10       | Sở Khoa học và Công nghệ                      | 5                         | 4,29          | -              | 30                           | 10                 | -              | -                 | -              | 5                    | 5             | 1,21          | 60,5/65       | 93,08                     | Xuất sắc |
| 11       | Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn        | 5                         | 5             | -              | 30                           | 9,53               | 6,92           | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 83,12/90      | 92,36                     | Xuất sắc |
| 12       | Sở Nội vụ                                     | -                         | 5             | -              | 30                           | 6,8                | 10             | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 78,47/85      | 92,31                     | Xuất sắc |
| 13       | Sở Y tế                                       | 5                         | 5             | -              | 30                           | 10                 | 6,26           | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 82,93/90      | 92,14                     | Xuất sắc |
| 14       | Sở Tài nguyên và Môi trường                   | 5                         | 5             | -              | 30                           | 9,78               | 5,00           | 5                 | 9,91           | 5                    | 5             | 1,67          | 81,36/90      | 90,40                     | Xuất sắc |
| 15       | Sở Giao thông vận tải                         | -                         | 5             | -              | 27,78                        | 5,02               | 9,61           | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 74,08/85      | 87,15                     | Tốt      |
| 16       | Sở Ngoại vụ                                   | -                         | 5             | -              | 25,71                        | 10                 | -              | 0                 | 10             | 5                    | 5             | 1,67          | 62,38/75      | 83,17                     | 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) |               |                           |          |
| 17   | Sở Kế hoạch và Đầu tư        | -                         | 5             | -              | 30                           | 9,83               | -              | -                 | 0              | 5                    | 5             | 1,28          | 56,11/70      | 80,16                     | Tốt      |
| <b>II. UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ</b> |                              |                           |               |                |                              |                    |                |                   |                |                      |               |               |               |                           |          |
| 1  | UBND thị xã Mường Lay        | -                         | 5             | -              | 30                           | 9,54               | 7,61           | 5                 | 10             | 5                    | 5             | 5             | 82,15/85      | 96,64                     | Xuất sắc |
| 2  | UBND huyện Tuần Giáo         | -                         | 5             | -              | 30                           | 9,01               | 6,10           | 4,52              | 9,95           | 5                    | 5             | 5             | 79,58/85      | 93,62                     | Xuất sắc |
| 3  | UBND huyện Mường Ảng         | -                         | 5             | -              | 30                           | 8,31               | 6,13           | 4,72              | 9,60           | 5                    | 5             | 5             | 78,76/85      | 92,66                     | Xuất sắc |
| 4  | UBND huyện Điện Biên         | -                         | 4,71          | -              | 30                           | 9,32               | 7,30           | 2,10              | 9,95           | 5                    | 5             | 3,34          | 76,72/85      | 90,25                     | Xuất sắc |
| 5  | UBND huyện Nậm Pồ            | -                         | 5             | -              | 30                           | 8,47               | 5,54           | 2,63              | 9,02           | 5                    | 5             | 5             | 75,66/85      | 89,01                     | Tốt      |
| 6  | UBND huyện Tủa Chùa          | -                         | 5             | -              | 30                           | 9,51               | 2,27           | 5                 | 9,89           | 5                    | 5             | 3,34          | 75,01/85      | 88,25                     | Tốt      |
| 7  | UBND huyện Mường Nhé         | -                         | 5             | -              | 30                           | 9,33               | 0              | 4,90              | 10             | 5                    | 5             | 5             | 74,23/85      | 87,33                     | Tốt      |
| 8  | UBND huyện Mường Chà         | -                         | 5             | -              | 30                           | 5,71               | 3,71           | 5                 | 9,89           | 5                    | 5             | 3,34          | 72,65/85      | 85,47                     | Tốt      |
| 9  | UBND huyện Điện Biên Đông    | -                         | 5             | -              | 28,42                        | 8,04               | 1,57           | 4,50              | 8,85           | 5                    | 5             | 5             | 71,38/85      | 83,98                     | Tốt      |
| 10   | UBND thành phố Điện Biên Phủ | -                         | 5             | -              | 29,68                        | 5,37               | 2,98           | 1,98              | 7,30           | 5                    | 5             | 3,04          | 65,35/85      | 76,88                     | Khá      |

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.