

Số: 235/BC-VPUB

Điện Biên, ngày 31 tháng 3 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 Quý I năm 2023

Thực hiện nhiệm vụ được giao tại 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 Báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của các cơ quan, đơn vị, địa phương; Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp báo cáo kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công (DVC) theo thời gian thực trên môi trường điện tử tỉnh Điện Biên Quý I năm 2023 như sau:

1. Kết quả đánh giá, xếp loại

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh: thực hiện chấm điểm đánh giá 18/18 cơ quan, đơn vị, trong đó 01 đơn vị xếp loại Xuất sắc, 09 đơn vị xếp loại Tốt, 05 đơn vị xếp loại Khá, 03 đơn vị xếp loại Trung bình.

- UBND cấp huyện: thực hiện chấm điểm đánh giá 10/10 đơn vị, trong đó 03 đơn vị xếp loại Tốt, 04 đơn vị xếp loại Khá, 03 đơn vị xếp loại Trung bình.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

2. Đánh giá chung

2.1. Kết quả đạt được

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 các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện nghiêm túc; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trên tổng số hồ sơ tiếp nhận bằng tất cả các hình thức tăng so với năm 2022; chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng được nâng cao.

2.2. Tồn tại, hạn chế

- Một số cơ quan, đơn vị chưa công khai đầy đủ tiến độ, kết quả giải quyết TTHC (*Sở Giao thông vận tải, Sở Tài chính, Thanh tra tỉnh...*); chưa công khai, công khai các TTHC đã hết hiệu lực 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 Ngoại vụ, Sở Tài chính, Sở Công Thương, UBND các huyện: Tuần Giáo, Mường Nhé, Mường Chà, Điện Biên Đông*).

- Số liệu báo cáo trên Hệ thống Báo cáo Chính phủ và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh của một số cơ quan, đơn vị chưa trùng khớp (*Ban Dân tộc, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Ngoại vụ*).

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử chưa cao.

- 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. Kiến nghị, đề xuất

- 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.

- 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 Quý I 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;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh_(NNT);
- Cổng DVC trực tuyến tỉnh (Sở TT&TT);
- Lưu: VT, KSTT_(NTVA).

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 QUÝ I NĂM 2023

(Kèm theo Báo cáo số 235 /BC-VPUB ngày 31 tháng 3 năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh)



ST T	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI	
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết	Nhóm cung cấp DVTT		Nhóm số hóa hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng						
		Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3		Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	
I CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH																
1	Sở Thông tin và Truyền thông	5	5	10	30	10	4,44	4,71	10	5	5	1,67	90,82/100	90,82	XS	
2	Sở Tư pháp	5	5	10	30	5,05	9,44	4,98	7,8	5	5	1,67	88,94/100	88,94	Tốt	
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	-	5	8,1	30	9,23	-	0	9,33	5	5	1,67	73,33/85	86,27	Tốt	
4	Sở Nông nghiệp và PTNT	5	5	9,5	30	3,31	7,59	3,52	10	5	5	1,67	85,59/100	85,59	Tốt	
5	Sở Khoa học và Công nghệ	-	4,8	10	30	10	0	5	10	5	5	1,3	81,1/95	85,37	Tốt	
6	Sở Lao động, TB và XH	-	4,5	10	30	10	0	4,95	9,97	5	5	1,67	81,09/95	85,36	Tốt	
7	Sở Y tế	-	4,4	9,8	30	7,6	0,91	4,72	10	5	5	1,67	79,1/95	83,26	Tốt	
8	Sở Nội vụ	-	4,4	10	30	8,25	0	4,95	10	5	5	1,4	79/95	83,16	Tốt	
9	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	0	4,4	10	30	10	0	5	10	5	5	1,67	81,07/100	81,07	Tốt	
10	Sở Ngoại vụ	-	0	7,5	30	10	-	0	10	5	5	1,39	68,89/85	81,05	Tốt	
11	Sở Kế hoạch và Đầu tư	-	3,7	9,3	30	9	0	-	-	5	5	0,42	62,42/80	78,03	Khá	
12	Sở Tài chính	-	0	6,5	30	9,92	-	0	7,83	5	5	1,25	65,5/85	77,06	Khá	
13	Sở Xây dựng	5	4,8	9	30	5,27	0	5	5,76	5	5	1,37	76,2/100	76,2	Khá	
14	Sở Công Thương	3,6	0,8	10	30	9,97	0	0,04	10	5	5	1,67	76,08/100	76,08	Khá	

ST T	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết	Nhóm cung cấp DVTT		Nhóm số hóa hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng					
		Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3		Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 1	Chỉ số 2	Chỉ số 3			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
15	Sở Tài nguyên và Môi trường	-	3,5	9,5	30	7,5	0	0	9,08	5	5	1,67	71,25/95	75	Khá
16	Ban Dân tộc	-	5	0	30	0	-	2,5	10	5	5	1,67	59,17/85	69,61	TB
17	Thanh tra tỉnh	-	5	7,3	30	0	-	0	0	5	5	-	52,3/80	65,38	TB
18	Sở Giao thông vận tải	-	5	1,4	30	1,39	0	0,42	10	5	5	1,67	59,88/95	63,03	TB
II UBND CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ															
1	UBND huyện Nậm Pồ	-	4,7	9,9	30	8,03	1,49	4,09	9,84	5	5	5	83,05/95	87,42	Tốt
2	UBND huyện Mường Ảng	-	5	10	29,85	8,32	0	0,81	8,76	5	5	5	77,74/95	81,83	Tốt
3	UBND huyện Tòa Chùa	-	4,6	5,6	30	8,26	0	3,91	9,53	5	5	5	76,9/95	80,95	Tốt
4	UBND thị xã Mường Lay	-	5	10	30	4,6	0	4,91	9,24	5	5	5	74,15/95	78,05	Khá
5	UBND huyện Tuần Giáo	-	0,9	10	29,88	8,13	0,14	0,39	9,23	5	5	5	73,67/95	77,55	Khá
6	UBND huyện Mường Nhé	-	0	9,4	30	9,24	0	4,55	3,54	5	5	5	71,73/95	75,51	Khá
7	UBND huyện Mường Chà	-	0	9,9	28,1	3,52	1,17	3,17	9,7	5	5	3,34	68,9/95	72,53	Khá
8	UBND huyện Điện Biên	-	5	8,7	29,97	2,79	0,72	0,07	2,64	5	5	5	64,89/95	68,31	TB
9	UBND thành phố Điện Biên Phủ	-	5	9,6	29,83	7,7	0,02	0,02	1,64	0	5	5	63,81/95	67,17	TB
10	UBND huyện Điện Biên Đông	-	0	3,7	29,86	5,83	0	0	6,7	5	5	5	61,09/95	64,31	TB