

Số: 714/BC-VPUB

Điện Biên, ngày 03 tháng 8 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 7 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 7 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 vị¹, trong đó:

- 11 đơn vị xếp loại Xuất sắc: Thanh tra tỉnh; Sở Công Thương; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Tư pháp; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Y tế; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Xây dựng; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội; Sở Nội vụ.

- 04 đơn vị xếp loại Tốt: Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tài chính; Sở Giao thông vận tải; Sở Ngoại vụ.

- 02 đơn vị xếp loại Khá: Sở Tài nguyên và Môi trường, 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:

- 02 đơn vị xếp loại xuất sắc: UBND thị xã Mường Lay; UBND huyện Tuần Giáo.

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

- 02 đơn vị xếp loại Khá: UBND thành phố Điện Biên Phủ; UBND huyện Mường Chà

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

2. Đánh giá chung

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

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

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 thường xuyên, đầy đủ.

Tỷ lệ chỉ số số hóa hồ sơ tăng so với các tháng trước trong năm.

Chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến ngày càng được nâng cao.

2. Tồn tại, hạn chế

Một số cơ quan, đơn vị chưa công khai hoặc 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 ngay sau khi Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục TTHC.

Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đã được triển khai thực hiện, tuy nhiên tỷ lệ chưa cao.

Chỉ số mức độ hài lòng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với cấp số chưa cao (đạt từ 33,3% trở xuống); 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 trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

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:

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.

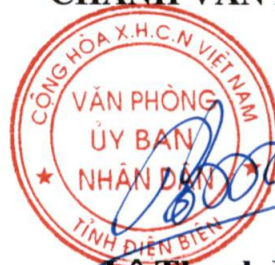
Chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông đề ra các giải pháp, cách thức nhằm nâng cao hiệu quả đánh giá mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị trong giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

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 tháng 7 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 (ĐT);
- Cổng DVC trực tuyến tỉnh (Sở TT&TT);
- Lưu: VT, KSTT(TTTN).

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 QUÝ I NĂM 2023

(Kèm theo Báo cáo số **714** /BC-VPUB ngày **03** tháng 8 năm 2023 của Văn phòng UBND tỉnh)



| STT | TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ | ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ | | | | | | | | | | | ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC | 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) | | | |
| I | CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Thanh tra tỉnh | - | 5 | - | 30 | - | - | 5 | 10 | 5 | 5 | - | 60/60 | 100 | Xuất sắc |
| 2 | Sở Công Thương | - | 5 | - | 30 | 9,99 | 10 | 5 | 9,89 | 5 | 5 | 1,67 | 81,55/85 | 95,94 | Xuất sắc |
| 3 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch | - | 4,42 | - | 30 | 10 | - | 5 | 10 | 5 | 5 | 1,45 | 70,87/75 | 94,49 | Xuất sắc |
| 4 | Sở Giáo dục và Đào tạo | - | 5 | - | 30 | 10 | - | 4 | 10 | 5 | 5 | 1,43 | 70,43/75 | 93,91 | Xuất sắc |
| 5 | Sở Tư pháp | - | 5 | - | 29,91 | 8,54 | 10 | 4,67 | 9,78 | 5 | 5 | 1,67 | 79,57/85 | 93,61 | Xuất sắc |
| 6 | Sở Thông tin và Truyền thông | 5 | 5 | - | 30 | 10 | 7,5 | 5 | 10 | 5 | 5 | 1,67 | 84,17/90 | 93,52 | Xuất sắc |
| 7 | Sở Y tế | - | 5 | - | 30 | 10 | 6,7 | 5 | 10 | 5 | 5 | 1,67 | 78,37/85 | 92,20 | Xuất sắc |
| 8 | Sở Khoa học và Công nghệ | 5 | 4,6 | - | 30 | - | - | - | - | 5 | 5 | 0,42 | 50,02/55 | 91,27 | Xuất sắc |
| 9 | Sở Xây dựng | 5 | 4,28 | - | 30 | 8,55 | 10 | 5 | 7,54 | 5 | 5 | 1,67 | 82,04/90 | 91,16 | Xuất sắc |
| 10 | Sở Lao động - Thương binh và Xã hội | - | 5 | - | 30 | 10 | 10 | 0,29 | 9,99 | 5 | 5 | 1,67 | 76,95/85 | 90,53 | Xuất sắc |
| 11 | Sở Nội vụ | - | 5 | - | 30 | 5,28 | 10 | 5 | 9,83 | 5 | 5 | 1,67 | 76,78/85 | 90,32 | Xuất sắc |
| 12 | Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn | 5 | 5 | - | 29,57 | 7,73 | 6,23 | 5 | 10 | 5 | 5 | 1,67 | 80,2/90 | 89,11 | Tốt |
| 13 | Sở Tài chính | - | 5 | - | 30 | 10 | - | 0 | 10 | 5 | 5 | 1,67 | 66,67/75 | 88,89 | Tốt |
| 14 | Sở Giao thông vận tải | - | 5 | - | 26,58 | 6,35 | 10 | 5 | 10 | 5 | 5 | 1,48 | 74,41/85 | 87,54 | Tốt |
| 15 | Sở Ngoại vụ | - | 0,95 | - | 30 | 10 | - | 0 | 10 | 5 | 5 | 1,67 | 62,62/75 | 83,49 | Tốt |
| 16 | Sở Kế hoạch và Đầu tư | - | 5 | - | 26,67 | 7,93 | - | - | 4,4 | 5 | 5 | 1,02 | 55,02/70 | 78,60 | Khá |
| 17 | Sở Tài nguyên và Môi trường | 5 | 4,03 | - | 30 | 9,03 | 0 | 0 | 8,8 | 5 | 5 | 1,67 | 68,53/90 | 74,14 | Khá |

| STT | 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 (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) | | | |
| II. ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | UBND thị xã Mường Lay | - | 3,87 | - | 29,86 | 9,54 | 6,83 | 5 | 9,90 | 5 | 5 | 5 | 80/85 | 94,11 | Xuất sắc |
| 2 | UBND huyện Tuần Giáo | - | 4,74 | - | 29,9 | 7,5 | 6,58 | 3,56 | 9,92 | 5 | 5 | 5 | 77,2/85 | 90,82 | Xuất sắc |
| 3 | UBND huyện Nậm Pồ | - | 3,91 | - | 30 | 8,74 | 3,38 | 3,28 | 10 | 5 | 5 | 5 | 74,31/85 | 87,42 | Tốt |
| 6 | UBND huyện Tủa Chùa | - | 4,21 | - | 30 | 9,3 | 0 | 5 | 10 | 5 | 5 | 3,34 | 71,85/85 | 84,52 | Tốt |
| 9 | UBND huyện Điện Biên Đông | - | 5 | - | 29,75 | 8,18 | 1,34 | 2,77 | 9,31 | 5 | 5 | 5 | 71,35/85 | 83,94 | Tốt |
| 8 | UBND huyện Điện Biên | - | 3,89 | - | 30 | 8,28 | 4,88 | 0,86 | 7,37 | 5 | 5 | 3,34 | 68,62/85 | 80,72 | Tốt |
| 5 | UBND huyện Mường Nhé | - | 1,5 | - | 30 | 9,65 | 0 | 2,32 | 10 | 5 | 5 | 5 | 68,47/85 | 80,55 | Tốt |
| 4 | UBND huyện Mường Ảng | - | 3,85 | - | 30 | 6,01 | 0,67 | 3,32 | 9,25 | 5 | 5 | 5 | 68,1/85 | 80,11 | Tốt |
| 7 | UBND thành phố Điện Biên Phủ | - | 5 | - | 28,39 | 5,29 | 2,81 | 3,63 | 6,96 | 5 | 5 | 2,97 | 65,05/85 | 76,52 | Khá |
| 10 | UBND huyện Mường Chà | - | 0 | - | 30 | 5,22 | 2,2 | 4,72 | 9,40 | 5 | 5 | 3,34 | 64,88/85 | 76,32 | 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.