

Số: /BC-UBND

Điện Biên Đông, ngày tháng 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 huyện Điện Biên Đông tháng 10 năm 2024**

Thực hiện Quyết định số 459/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND tỉnh Điện Biên về việc 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;

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, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của huyện; UBND huyện tổng hợp 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 huyện Điện Biên Đông tháng 10 năm 2024 như sau:

#### **1. Kết quả đánh giá, xếp loại:**

UBND các xã, thị trấn: Thực hiện chấm điểm đánh giá 14/14 đơn vị, trong đó: 0 đơn vị xếp loại xuất sắc, 07 đơn vị xếp loại Tốt và 07 đơn vị xếp loại Khá.

*(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo).*

#### **2. Đánh giá chung:**

##### **2.1. Kết quả đạt được:**

- Trong tháng, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện 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.

- Qua tổng hợp, 05 nhóm 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 của UBND các xã, thị trấn đa số đạt được kết quả cao, nhiều chỉ số đạt điểm tối đa. Tuy nhiên vẫn còn nhiều chỉ số đạt thấp, hoặc không đạt so với tháng trước như: tiến độ, kết quả giải quyết, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, số hóa thành phần hồ sơ,...

##### **2.2. Tồn tại, hạn chế:**

- UBND các xã, thị trấn chưa có Trang/cổng thông tin điện tử, nên chưa

công khai, minh bạch các TTHC rộng rãi, kịp thời thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang/cổng thông tin điện tử.

- Một số Chỉ tiêu đạt điểm còn thấp cụ thể như sau:

+ Tỷ lệ tiến độ kết quả giải quyết của một số xã còn để hồ sơ quá hạn như: Háng Lìa 01 hồ sơ, Luân Giới 01 hồ sơ, Xa Dung 01 hồ sơ, Mường Luân 01 hồ sơ, Phì Nhừ 01 hồ sơ, thị trấn 01 hồ sơ.

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến ở một số đơn vị còn thấp như: Thị trấn 5,6/10 điểm, Na Son 8,6/10 điểm.

+ Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến của các xã, thị trấn còn thấp, chưa có xã nào đạt điểm tối đa, đặc biệt trong tháng này chỉ có các xã Tia Đình, Pu Nhi, Pú Hồng, Phì Nhừ, Na Son, Chiềng Sơ có hồ sơ thanh toán trực tuyến, nhưng tỷ lệ không cao. Các xã, thị trấn còn lại không có hồ sơ thanh toán trực tuyến.

+ Tỷ lệ hồ sơ số hoá kết quả giải quyết TTHC còn thấp như: Phình Giàng 2/5 điểm, Xa Dung 3,8/5 điểm.

+ Tỷ lệ số hoá hồ sơ TTHC khi tiếp nhận ở một số đơn vị còn thấp như: Phình Giàng 4,3/10 điểm, Phì Nhừ 5,4/10 điểm, Xa Dung 5,7/10 điểm, Mường Luân 6,9/10 điểm.

- Nguyên nhân:

+ Người đứng đầu chính quyền cấp xã chưa quan tâm sát sao tới công tác kiểm soát TTHC ở một số lĩnh vực, nhiệm vụ.

+ Một số cán bộ công chức cấp xã được giao phụ trách bộ phận một cửa chưa nêu cao tinh thần, trách nhiệm khi thực thi nhiệm vụ, việc tiếp cận công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử còn hạn chế.

### **3. Kiến nghị, đề xuất:**

Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tiếp tục quan tâm chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục việc xử lý quá hạn hồ sơ; 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 giúp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Đề nghị Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có giải pháp cụ thể để cải thiện nhóm cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nhóm số hoá hồ sơ.

- Đề nghị Chủ tịch UBND xã, thị trấn: Thị trấn, Xa Dung, Phì Nhừ, Háng Lìa, Luân Giới, Nong U, Mường Luân, Phình Giàng, Chiềng Sơ có giải pháp cải thiện Nhóm cung cấp dịch vụ công trực tuyến, nhóm số hoá hồ sơ.

- Đề nghị UBND cấp xã chủ động đầu tư Trang thông tin điện tử của xã theo Văn bản số 915/STTTT-TTCNTT&TT ngày 16/6/2023 của Sở Thông tin & Truyền thông về việc hỗ trợ xây dựng trang Thông tin điện tử cấp xã (15 triệu đồng/xã).

- Để phát huy những ưu điểm đạt được, khắc phục những hạn chế trong thời gian tới, công tác kiểm soát TTHC cần thiết phải thực hiện một số nội dung sau:

+ Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách TTHC. Trong đó, tập trung vào trách nhiệm công khai TTHC, giải quyết TTHC cho người dân và tổ chức việc xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về TTHC.

+ Kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC, tập trung kiểm tra việc công khai và giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa của đơn vị mình; việc tuân thủ quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết TTHC.

+ Giao công chức chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC cấp xã thường xuyên liên hệ với bộ phận một cửa cấp huyện để được hướng dẫn kịp thời nhất là công tác giải quyết TTHC 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 tháng 10 năm 2024 của UBND huyện Điện Biên Đông./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Lãnh đạo UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện;
- Đồng chí phụ trách trang thông tin điện tử huyện;
- Trung tâm VH-TT-TH huyện;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Tăng**

**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 HIỆN TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ**  
**HUYỆN ĐIỆN BIÊN ĐÔNG THÁNG 10 NĂM 2024**

(Kèm theo Báo cáo số: /BC-UBND ngày tháng 11 năm 2024 của UBND huyện Điện Biên Đông)

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)			
(1)	(2)	(3)	(4)	(3)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
<b>I UBND CÁC XÃ, THỊ TRẤN</b>															
1	Pu Nhi	-	0	-	30	10	3,2	5	9,3	5	5	5	72,5	85,3	<b>Tốt</b>
2	Pú Hồng	-	0	-	30	10	1,1	5	10	5	5	5	71,1	83,7	<b>Tốt</b>
3	Keo Lôm	-	0	-	30	10	0,0	5	10	5	5	5	70,0	82,4	<b>Tốt</b>
4	Na Son	-	0	-	30	8,6	1,7	5	9,5	5	5	5	69,8	82,1	<b>Tốt</b>
5	Tìa Đình	-	0	-	30	10	1,8	5	7,3	5	5	5	69,2	81,4	<b>Tốt</b>
6	Nong U	-	0	-	30	10	0,0	5	9,0	5	5	5	69,0	81,2	<b>Tốt</b>
7	Chiềng Sơ	-	0	-	30	9,6	0,6	4	8,5	5	5	5	68,0	80,0	<b>Tốt</b>
8	Luân Giới	-	0	-	29,0	10	0,0	5	8,97	5	5	5	67,9	79,9	<b>Khá</b>
9	Háng Lìa	-	0	-	28,6	10	0,0	5	8,6	5	5	5	67,2	79,1	<b>Khá</b>
10	Mường Luân	-	0	-	28	10	0,0	5	6,9	5	5	5	64,9	76,3	<b>Khá</b>
11	Phì Nhừ	-	0	-	29,5	9,6	0,2	4,9	5,4	5	5	5	64,7	76,1	<b>Khá</b>
12	Xa Dung	-	0	-	29,3	10	0,0	3,8	5,7	5	5	5	63,7	74,9	<b>Khá</b>
13	Phình Giàng	-	0	-	30	10	0,0	2	4,3	5	5	5	61,3	72,1	<b>Khá</b>
14	Thị trấn	-	0	-	26,7	5,6	0,0	5	8,9	5	5	5	61,1	71,9	<b>Khá</b>