

Số: 08/BC-UBND

Điện Biên Đông, ngày 09 tháng 01 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 12 năm 2023**

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 12 năm 2023 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: 06 đơn vị xếp loại Tốt, 08 đơn vị xếp loại Khá.

*(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)*

#### **2. Đánh giá chung:**

##### **2.1. Kết quả đạt được:**

- Nhìn chung UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện 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.

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

##### **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.

- Bảng niêm yết công khai tại trụ sở còn chưa đúng mẫu theo quy định tại Phụ lục IV, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/7/2017 của Văn phòng Chính phủ. Công khai các TTHC tại bảng niêm yết chưa đầy đủ, kịp thời, chưa

công khai, thay thế các TTHC đã hết hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết.

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

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến: Xa Dung 5,52/10 điểm, Mường Luân 3,75/10 điểm, Phì Nhừ 2,38/10 điểm, Luân Giới 1,6/10 điểm, Phình Giàng 0/10 điểm, Tia Đình 0/10 điểm, Pu Nhi 0/10 điểm.

+ Không có hồ sơ thanh toán trực tuyến: 14/14 xã, thị trấn.

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC có cấp kết quả giải quyết TTHC điện tử: Pú Hồng 3/5 điểm, Pu Nhi 3/5 điểm.

- Nguyên nhân:

+ Chính quyền các cấp 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, còn chưa nêu cao 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:**

- Đề nghị Chủ tịch UBND các xã, thị trấn 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, 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 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 V/v 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 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 của huyện Điện Biên Đông tháng 12 năm 2023./.

***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;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Bùi Ngọc La**

**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 11 NĂM 2023**

(Kèm theo Báo cáo số: 08/BC-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2024 của UBND huyện Điện Biên Đông)

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 (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</b>	<b>UBND CÁC XÃ, THỊ TRẤN</b>														
1	UBND Thị trấn	-	0	10	30	10	0	5	10	5	5	5	80,00	84,21	Tốt
2	UBND Keo Lôm	-	0	9,97	29,25	9,57	0	5	10	5	5	5	78,79	82,94	Tốt
3	UBND Na Son	-	0	10	30	8,33	0	5	10	5	5	5	78,33	82,45	Tốt
4	UBND Nong U	-	0	10	30	8,33	0	5	9,1	5	5	5	77,42	81,50	Tốt
5	UBND Chiềng Sơ	-	0	10	27	10	0	5	10	5	5	5	77,00	81,05	Tốt
6	UBND Háng Lìa	-	0	10	27,5	10	0	5	8,8	5	5	5	76,25	80,26	Tốt
7	UBND Xa Dung	-	0	10	30	5,52	0	5	10	5	5	5	75,52	79,49	Khá
8	UBND Mường Luân	-	0	10	30	3,75	0	5	10	5	5	5	73,75	77,63	Khá
9	UBND Luân Giới	-	0	10	30	1,6	0	5	10	5	5	5	71,22	74,96	Khá
10	UBND Phình Giàng	-	0	10	30	0	0	5	10	5	5	5	70,00	73,68	Khá
11	UBND Phì Nhừ	-	0	10	28,85	2,38	0	4	9,0	5	5	5	69,70	73,37	Khá
12	UBND Pú Hồng	-	0	10	27,69	6,15	0	3	7,7	5	5	5	69,03	72,67	Khá
13	UBND Tia Đình	-	0	10	30	0	0	5	8,0	5	5	5	68,00	71,58	Khá
14	UBND Pu Nhi	-	0	10	28,57	0	0	3	10	5	5	5	66,73	70,24	Khá