

Số: 789/BC-UBND

Mường Lay, ngày 10 tháng 10 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 tháng 9 năm 2024**

Thực hiện 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; UBND thị xã Mường Lay 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 tháng 9 năm 2024 như sau:

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

- Đối với Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả UBND thị xã đạt 98,8 điểm: xếp loại xuất sắc.

- Đối với UBND các xã, phường: Thực hiện chấm điểm đánh giá 03/03 xã, phường. Trong đó 03/03 đơn vị xếp loại xuất sắc.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)

#### **2. Đánh giá chung**

##### **2.1. Ưu điểm**

- Các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, phường tiếp tục quan tâm triển khai thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC chất lượng, hiệu quả, không ngừng đổi mới việc vận hành 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 Thông tin điện tử thị xã được thực hiện nghiêm túc; các nhóm chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của Bộ phận Một cửa cấp thị, cấp xã, phường đa số đạt điểm cao, có nhiều nhóm chỉ số đạt điểm tối đa như nhóm chỉ số công khai minh bạch, mức độ hài lòng, tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến, số hóa hồ sơ.

- Trong tháng 9, cấp thị và cấp xã, phường không để xảy ra tình trạng xử lý hồ sơ quá hạn trên hệ thống phần mềm một cửa của tỉnh.

## **2.2. Tồn tại, hạn chế**

- Điểm nhóm chỉ số “tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến” của UBND xã Lay Nua và phường Na Lay giảm so với tháng trước.

- Tỷ lệ nhóm chỉ số “số hóa hồ sơ khi tiếp nhận và số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính” của một số đơn vị (xã Lay Nua, phường Na Lay) chưa đạt tỷ lệ 100%.

- Việc tái sử dụng kết quả số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại bộ phận một cửa các cấp vẫn chưa thực hiện được do chưa biết cách lưu và khai thác dữ liệu từ kho.

## **3. Yêu cầu**

- Chủ tịch UBND xã Lay Nua, phường Na Lay chỉ đạo công chức Bộ phận Một cửa trực tiếp giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính nêu cao tinh thần trách nhiệm chủ động thực hiện chỉ tiêu nhóm chỉ số “tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến” và “tỷ lệ số hóa hồ sơ” đảm bảo theo yêu cầu.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục quan tâm chỉ đạo triển khai công tác kiểm soát TTHC, đổi mới việc vận hành cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử; 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.

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 9 năm 2024 của UBND thị xã Mường Lay./.

### **Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Lãnh đạo UBND thị xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc thị xã;
- UBND các xã, phường;
- Trang Thông tin điện tử thị xã;
- Lưu: VT, CVKSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hoàng Văn Quyền**

**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 THỊ XÃ MƯỜNG LAY THÁNG 9 NĂM 2024**

*(Kèm theo Báo cáo số 789/BC-UBND ngày 10 tháng 10 năm 2024 của UBND thị xã Mường Lay)*

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM	XẾP LOẠI	
		Nhóm chỉ số công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết (30đ)	Nhóm cung cấp DCTT		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>CẤP THỊ</b>															
1	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thị xã	-	5	-	30	10	9	5	10	5	5	4,98	83,98/85	98,8	Xuất sắc	
<b>II</b>	<b>UBND CÁC XÃ PHƯỜNG</b>															
1	UBND phường Sông Đà	-	5	-	30	10	10	5	10	5	5	5	85/85	100	Xuất sắc	
2	UBND xã Lay Nưa	-	5	-	30	8,75	10	5	9,17	5	5	5	82,92/85	97,55	Xuất sắc	
3	UBND phường Na Lay	-	5	-	30	6,83	10	4,89	9,27	5	5	5	80,99/85	95,28	Xuất sắc	

*Lưu ý: Các chỉ số đánh giá bởi dấu (-) là nhiệm vụ các đơn vị không phải thực hiện hoặc chưa đến thời điểm báo cáo*