

Số: 14/BC-UBND

Mường Lay, ngày 08 tháng 01 năm 2025

## 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 UBND các xã, phường trên địa bàn thị xã Mường Lay tháng 12 năm 2024**

Thực hiện Quyết định số 2266/QĐ-UBND ngày 13/12/2024 của UBND tỉnh ban hành Quy chế 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 của UBND các xã, phường trên địa bàn thị xã Mường Lay tháng 12 năm 2024 như sau:

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

Thực hiện chấm điểm đánh giá 03/03 xã, phường, trong đó:

- Xếp loại Xuất sắc: Không.
- Xếp loại Tốt: 03/03 xã, phường.
- Xếp loại Khá: Không.
- Xếp loại Trung bình: Không.

*(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo)*

#### **2. Đánh giá chung**

##### **2.1. Ưu điểm**

- UBND các xã, phường đã tiếp tục 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.

- Tỷ lệ hài lòng của người dân, doanh nghiệp trong giải quyết TTHC đối với các xã, phường trên địa bàn thị xã được duy trì ở mức đánh giá cao.

##### **2.2. Tồn tại, hạn chế**

- Vẫn còn tình trạng xử lý hồ sơ quá hạn trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (02 hồ sơ thuộc lĩnh vực hộ tịch do UBND xã Lay Nưa giải quyết).

- Việc tái sử dụng kết quả số hóa 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.

- Tỷ lệ thanh toán trực tuyến của UBND xã Lay Nura và phường Na Lay trên Cổng dịch vụ công quốc gia còn thấp.

### **3. Yêu cầu**

- UBND xã Lay Nura chỉ đạo giải trình lý do hồ sơ quá hạn và thực hiện nghiêm túc việc xin lỗi tổ chức, cá nhân theo quy định đối với hồ sơ xử lý quá hạn; đồng thời chấn chỉnh công tác giải quyết TTHC tại đơn vị.

- Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục 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; Chủ động nghiên cứu các tài liệu hướng dẫn nâng cao tỷ lệ thanh toán trực tuyến có các biện pháp đẩy mạnh 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.

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 12 năm 2024; UBND thị xã Mường Lay tổng hợp, báo cáo theo quy định./.

#### **Nơi nhận:**

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Lãnh đạo UBND 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 CỦA UBND CÁC XÃ, PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN THỊ XÃ THÁNG 12 NĂM 2024**  
(Kèm theo Báo cáo số 14/BC-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2025 của UBND thị xã Mường Lay)

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ															KẾT QUẢ		
		Nhóm công khai, minh bạch (18đ)				Tiến độ, KQ giải quyết Chỉ số 5 (24đ)	Nhóm cung cấp DVTT (22đ) (Chỉ số 6,7,8,9,10,11)		Nhóm số hóa hồ sơ (18đ)					Nhóm mức độ hài lòng (18)			TỔNG ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỶ LỆ ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC (%)	XẾP LOẠI
		Chỉ số 1 (6đ)	Chỉ số 2 (4đ)	Chỉ số 3 (2đ)	Chỉ số 4 (4đ)		DVC trực tuyến (12đ)	Thanh toán trực tuyến (10đ)	Chỉ số 12 (6đ)	Chỉ số 13 (4đ)	Chỉ số 14 (2đ)	Chỉ số 15 (2đ)	Chỉ số 16 (4đ)	Chỉ số 17 (6đ)	Chỉ số 18 (6đ)	Chỉ số 19 (6đ)			
1	UBND xã Lay Nưa	-	-	-	3,11	24	10,3	5,71	5,67	3,56	0	2	-	6	6	6	<b>72,35/84</b>	<b>86,13</b>	<b>Tốt</b>
2	UBND phường Sông Đà	-	-	-	4	24	7,63	8	3,82	2,55	0	2	-	6	6	6	<b>70/84</b>	<b>83,33</b>	<b>Tốt</b>
3	UBND phường Na Lay	-	-	-	4	24	6,83	6,43	4,85	3,23	0	2	-	6	6	6	<b>69,34/84</b>	<b>82,55</b>	<b>Tốt</b>

*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*