

Số: /BC-VPUB

Điện Biên, ngày tháng 01 năm 2026

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 năm 2025

Thực hiện Công văn số 4676/UBND-PVHCC ngày 04/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công theo Bộ chỉ số trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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 năm 2025¹ như sau:

I. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI²

1. Kết quả đánh giá, xếp loại tỉnh Điện Biên

Năm 2025, tỉnh Điện Biên đạt 91,41/100 điểm, xếp loại Xuất sắc và đứng thứ 24/34 tỉnh, thành phố, trong đó điểm từng chỉ tiêu cụ thể như sau:

Chỉ tiêu	Kết quả
Tổng điểm	91,41/100
Xếp loại	Xuất sắc
Thứ hạng toàn quốc	24/34
Công khai, minh bạch	15,29/18
Tiến độ giải quyết	19,72/20
Dịch vụ trực tuyến	18,52/22
Số hóa hồ sơ	19,94/22
Mức độ hài lòng	17,94/18

Mặc dù thứ hạng toàn quốc chưa cao so với các tỉnh, thành phố khác, nhưng với tổng điểm 91,41/100, tỉnh Điện Biên vẫn được xếp loại **Xuất sắc**. Kết quả này cho thấy những nỗ lực rõ rệt của tỉnh trong nâng cao chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp DVC và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

¹ Các cơ quan, đơn vị, địa phương có thể tự tra cứu kết quả đánh giá tại mục **Đánh giá chất lượng phục vụ** của Cổng dịch vụ công quốc gia (Link truy cập: <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html>)

² Số liệu lấy vào lúc 15h00 ngày 15/01/2025

2. Kết quả đánh giá, xếp loại đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh

2.1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện đánh giá đối với 13/14 cơ quan³. Kết quả:

- 05 cơ quan xếp loại Xuất sắc: Sở Ngoại vụ; Sở Xây dựng; Sở Nội vụ Sở Công Thương; Thanh tra tỉnh.

- 07 cơ quan xếp loại Tốt: Sở Nông nghiệp và Môi trường; Sở Giáo dục và Đào tạo; Sở Y tế; Sở Tài chính; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Tư pháp, Sở Dân tộc và Tôn giáo.

- 01 cơ quan xếp loại Khá: Sở Khoa học và Công nghệ.

(Chi tiết kết quả đánh giá, xếp loại tại Phụ lục I kèm theo)

2.2. Ủy ban nhân dân các xã, phường

Thực hiện đánh giá đối với 45/45 Ủy ban nhân dân cấp xã. Kết quả:

- 34/45 đơn vị xếp loại Xuất sắc.

- 11/45 đơn vị xếp loại Tốt.

(Chi tiết kết quả đánh giá, xếp loại tại Phụ lục II kèm theo)

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Kết quả đạt được

Năm 2025, tỉnh Điện Biên đạt 91,41/100 điểm, xếp loại Xuất sắc và đứng thứ 24/34 tỉnh, thành phố trên cả nước.

Kết quả trên phản ánh sự chuyển biến tích cực trong công tác tổ chức thực hiện TTHC, cung cấp DVC trực tuyến và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh. Cụ thể, các chỉ tiêu đạt kết quả khá toàn diện:

- Tiến độ giải quyết TTHC đạt 19,72/20 điểm, phản ánh sự chuyển biến tích cực trong việc tuân thủ thời hạn, giảm tình trạng hồ sơ trễ hẹn.

- Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đạt 17,94/18 điểm, cho thấy người dân, doanh nghiệp đánh giá cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Chỉ tiêu số hóa hồ sơ đạt 19,94/22 điểm, thể hiện việc triển khai số hóa kết quả giải quyết TTHC và khai thác dữ liệu điện tử từng bước đi vào nền nếp.

- Công khai, minh bạch và DVC trực tuyến tiếp tục được quan tâm thực hiện, góp phần nâng cao tính minh bạch, thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện TTHC trên Cổng Dịch vụ công.

Nhìn chung, kết quả đánh giá theo thời gian thực trên Cổng Dịch vụ công

³ Không thực hiện đánh giá xếp loại đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh do không phát sinh hồ sơ TTHC

quốc gia cho thấy chất lượng phục vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh được cải thiện rõ rệt, nhiều đơn vị duy trì kết quả ở mức Xuất sắc, tạo chuyển biến tích cực trong cải cách TTHC.

2. Tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, qua theo dõi, tổng hợp số liệu đánh giá theo thời gian thực trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh vẫn còn một số tồn tại, hạn chế:

- Thứ hạng toàn quốc của tỉnh chưa cao so với mặt bằng chung, cho thấy mức độ cạnh tranh và yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ giữa các địa phương ngày càng lớn.

- Chỉ tiêu DVC trực tuyến, đặc biệt là thanh toán trực tuyến, tại một số cơ quan, đơn vị và UBND cấp xã còn đạt điểm chưa cao, chưa tương xứng với tiềm năng và yêu cầu chuyển đổi số, ảnh hưởng đến kết quả chung.

- Mức độ đồng đều giữa các đơn vị chưa cao, vẫn còn chênh lệch điểm số giữa các sở, ngành và giữa các xã, phường..

- Việc cập nhật, công khai thông tin và khai thác hiệu quả dữ liệu số hóa tại một số đơn vị chưa thường xuyên, chưa phát huy tối đa lợi ích của môi trường điện tử.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

- Tiếp tục theo dõi, khai thác thường xuyên kết quả đánh giá theo thời gian thực trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để kịp thời chấn chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ.

- Tăng cường trách nhiệm trong giải quyết hồ sơ đúng hạn, trước hạn trên môi trường điện tử, hạn chế tối đa hồ sơ quá hạn.

- Đẩy mạnh cung cấp và nâng cao tỷ lệ sử dụng DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến, gắn với hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện.

- Thực hiện hiệu quả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, bảo đảm dữ liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác trên hệ thống.

2. Đối với Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Nâng cao chất lượng tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp trên môi trường điện tử, bảo đảm thống nhất với dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến và thực hiện thanh toán trực tuyến, góp phần nâng cao điểm đánh giá DVC.

- Quan tâm nâng cao kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã, đáp ứng yêu cầu thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Duy trì và nâng cao mức độ hài lòng của người dân, coi đây là tiêu chí quan trọng trong đánh giá chất lượng phục vụ.

3. Đề xuất đối với Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị khai thác, sử dụng hiệu quả kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, DVC theo thời gian thực trên môi trường điện tử làm cơ sở điều hành, chỉ đạo cải cách TTHC.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc cải thiện các chỉ tiêu còn đạt điểm thấp, nhất là DVC trực tuyến và thanh toán trực tuyến.

- Quan tâm bố trí nguồn lực, đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin, hệ thống thông tin giải quyết TTHC, bảo đảm vận hành ổn định, thông suốt.

- Kịp thời biểu dương, khen thưởng các đơn vị có kết quả đánh giá cao, đồng thời chấn chỉnh, yêu cầu khắc phục đối với các đơn vị có kết quả chưa đạt yêu cầu.

- Chỉ đạo nhân rộng các mô hình, cách làm hiệu quả, góp phần nâng cao thứ hạng chung của tỉnh trong các kỳ đánh giá tiếp theo.

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 năm 2025; Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Thường trực Tỉnh ủy, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để nắm và chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Đ/c Chủ tịch UBND tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC_(NTVA).

**KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Nguyễn Tiến Cường

Phụ lục I

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT TTHC, CUNG CẤP DVC
CỦA CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NĂM 2025

(Kèm theo Báo cáo số /BC-VPUB ngày tháng 01 năm 2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	NHÓM CHỈ TIÊU						KẾT QUẢ TỔNG HỢP (100đ)	XẾP LOẠI
		Công khai, minh bạch (18đ)	Tiến độ giải quyết (20đ)	Dịch vụ trực tuyến (22đ)		Số hóa hồ sơ (22đ)	Mức độ hài lòng (18đ)		
				Dịch vụ công trực tuyến (12đ)	Thanh toán trực tuyến (10đ)				
1	Sở Ngoại vụ	18	20	10	10	19,4	18	95,4	Xuất sắc
2	Sở Xây dựng	18	19,81	10	10	19,2	18	95,01	Xuất sắc
3	Sở Nội vụ	18	18,94	10	9,25	19,32	18	93,51	Xuất sắc
4	Sở Công Thương	18	19,63	10	8,56	19,07	18	93,26	Xuất sắc
5	Thanh tra tỉnh	18	20	6,81	10	18,67	18	91,48	Xuất sắc
6	Sở Nông nghiệp và Môi trường	18	16,96	10	9,69	17,41	17,56	89,35	Tốt
7	Sở Giáo dục và Đào tạo	18	18,35	10	5,25	18,65	18	88,25	Tốt
8	Sở Y tế	18	19,18	10	4,17	18,64	18	87,99	Tốt
9	Sở Tài chính	14,54	19,18	10	6,96	18,03	18	86,71	Tốt
10	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	18	15,89	10	9,43	15,77	17,3	86,38	Tốt
11	Sở Tư pháp	18	18,03	10	4,66	17,27	18	85,96	Tốt
12	Sở Dân tộc và Tôn giáo	18	13,91	10	10	16,02	16,64	84,57	Tốt
13	Sở Khoa học và Công nghệ	18	6,36	10	10	15,19	14,12	73,67	Khá

Phụ lục II

**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT TTHC, CUNG CẤP DVC
CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC XÃ, PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN NĂM 2025**

(Kèm theo Báo cáo số /BC-VPUB ngày tháng 01 năm 2026 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh)

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	NHÓM CHỈ TIÊU						KẾT QUẢ TỔNG HỢP (100đ)	XẾP LOẠI
		Công khai, minh bạch (18đ)	Tiến độ giải quyết (20đ)	Dịch vụ trực tuyến		Số hóa hồ sơ (22đ)	Mức độ hài lòng (18đ)		
				Dịch vụ công trực tuyến (12đ)	Thanh toán trực tuyến (10đ)				
1	UBND xã Thanh An	18	19,9	8,58	8,84	21,7	18	95,02	Xuất sắc
2	UBND xã Mường Nhé	18	20	8,37	8,62	21,7	18	94,69	Xuất sắc
3	UBND xã Nà Tấu	18	19,94	8,4	8,56	21,74	18	94,64	Xuất sắc
4	UBND xã Mường Phăng	18	19,83	8,38	8,51	21,83	18	94,55	Xuất sắc
5	UBND xã Chiềng Sinh	18	19,99	8,3	8,51	21,61	18	94,41	Xuất sắc
6	UBND xã Thanh Yên	18	19,92	8,35	8,59	21,29	18	94,15	Xuất sắc
7	UBND xã Mường Ảng	18	19,96	8,47	8,73	20,75	18	93,91	Xuất sắc
8	UBND xã Mường Chà	18	19,96	8,37	8,51	20,97	18	93,81	Xuất sắc
9	UBND xã Quài Tở	18	19,94	8,38	8,65	20,81	18	93,78	Xuất sắc
10	UBND xã Mường Mùn	18	19,94	8,39	8,56	20,87	18	93,76	Xuất sắc
11	UBND xã Sính Phình	18	19,95	8,26	8,33	21,12	18	93,66	Xuất sắc
12	UBND xã Tuần Giáo	18	19,94	8,45	8,73	20,54	18	93,66	Xuất sắc
13	UBND xã Pa Ham	18	19,92	8,3	8,42	21,02	18	93,65	Xuất sắc

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	NHÓM CHỈ TIÊU						KẾT QUẢ TỔNG HỢP (100đ)	XẾP LOẠI
		Công khai, minh bạch (18đ)	Tiến độ giải quyết (20đ)	Dịch vụ trực tuyến		Số hóa hồ sơ (22đ)	Mức độ hài lòng (18đ)		
				Dịch vụ công trực tuyến (12đ)	Thanh toán trực tuyến (10đ)				
14	UBND xã Pú Nhung	18	19,96	8,25	8,37	20,98	18	93,56	Xuất sắc
15	UBND xã Mường Pồn	18	19,94	8,37	8,56	20,67	18	93,54	Xuất sắc
16	UBND xã Búng Lao	18	19,58	8,33	8,48	20,96	18	93,35	Xuất sắc
17	UBND xã Quảng Lâm	18	19,92	8,25	8,42	20,72	18	93,31	Xuất sắc
18	UBND xã Na Sang	18	19,92	8,54	8,61	20,18	18	93,25	Xuất sắc
19	UBND xã Mường Lạn	18	19,97	8,23	8,42	20,59	18	93,21	Xuất sắc
20	UBND phường Mường Lay	18	19,59	8,5	8,87	20,18	18	93,14	Xuất sắc
21	UBND xã Nà Hỳ	18	19,95	8,39	8,48	20,31	18	93,13	Xuất sắc
22	UBND xã Thanh Nưa	18	19,78	8,49	8,79	19,57	18	92,63	Xuất sắc
23	UBND xã Núa Ngam	18	19,91	8,33	8,56	19,61	18	92,41	Xuất sắc
24	UBND xã Chà Tở	18	20	8,19	8,31	19,53	18	92,03	Xuất sắc
25	UBND xã Tủa Chùa	18	19,94	8,39	8,67	19,03	18	92,03	Xuất sắc
26	UBND xã Nà Búng	18	19,88	8,21	8,25	19,63	18	91,97	Xuất sắc
27	UBND xã Si Pa Phìn	18	19,9	8,3	8,45	19,12	18	91,77	Xuất sắc
28	UBND xã Mường Toong	18	19,97	8,4	5,92	21,45	18	91,74	Xuất sắc
29	UBND phường Mường Thanh	18	19,48	8,76	6,94	20,44	18	91,62	Xuất sắc
30	UBND xã Sam Mứn	18	19,97	8,58	6,45	20,41	18	91,41	Xuất sắc

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	NHÓM CHỈ TIÊU						KẾT QUẢ TỔNG HỢP (100đ)	XẾP LOẠI
		Công khai, minh bạch (18đ)	Tiến độ giải quyết (20đ)	Dịch vụ trực tuyến		Số hóa hồ sơ (22đ)	Mức độ hài lòng (18đ)		
				Dịch vụ công trực tuyến (12đ)	Thanh toán trực tuyến (10đ)				
31	UBND Sín Thầu	18	19,84	8,28	7,82	19,39	18	91,33	Xuất sắc
32	UBND xã Mường Luân	18	19,89	8,39	6,3	20,4	18	90,98	Xuất sắc
33	UBND xã Mường Tùng	18	19,87	8,34	6,51	19,92	18	90,64	Xuất sắc
34	UBND xã Sáng Nhè	13,89	19,98	8,37	8,39	21,45	18	90,08	Xuất sắc
35	UBND xã Tà Dình	18	19,95	8,24	3,69	21,65	18	89,53	Tốt
36	UBND phường Điện Biên Phủ	18	19,44	8,68	5,67	19,54	18	89,33	Tốt
37	UBND xã Nậm Nền	18	19,85	8,25	5,76	19,46	18	89,32	Tốt
38	UBND xã Phình Giàng	18	19,85	8,2	4,79	20,43	18	89,27	Tốt
39	UBND xã Pu Nhi	18	20	8,29	5,9	18,84	18	89,03	Tốt
40	UBND xã Mường Nhà	18	19,83	8,34	6,43	17,83	18	88,43	Tốt
41	UBND xã Sín Chải	18	19,95	8,19	5,53	18,49	18	88,16	Tốt
42	UBND xã Nậm Kè	12,41	19,92	8,32	8	20,89	18	87,54	Tốt
43	UBND xã Xa Dung	18	19,82	8,26	4,14	18,83	18	87,05	Tốt
44	UBND xã Tủa Thàng	14,66	19,97	8,25	6,77	18,98	18	86,63	Tốt
45	UBND xã Na Son	11,54	19,94	8,24	6,73	20,53	18	84,98	Tốt