

Số: 401/BC-UBND

Điện Biên, ngày 28 tháng 12 năm 2022

## BÁO CÁO

### **Kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh Điện Biên**

Thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP; UBND tỉnh Điện Biên báo cáo tình hình, kết quả chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh như sau:

#### **1. Tổ chức, triển khai thực hiện**

Năm 2022, UBND tỉnh tiếp tục chỉ đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố thực hiện việc chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Quyết định số 1187/QĐ-UBND ngày 13/11/2019 ban hành nội dung, phương thức chấm điểm đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

Giao Văn phòng UBND tỉnh đôn đốc, tổng hợp kết quả chấm điểm đánh giá, xếp loại; báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả đánh giá, các giải pháp khắc phục tồn tại, bất cập phát sinh định kỳ hàng quý<sup>1</sup> và kết quả khắc phục, chấn chỉnh, xử lý vi phạm đối với việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính của quý, năm trước<sup>2</sup>.

UBND các huyện, thị xã, thành phố tự triển khai đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các phòng, đơn vị chuyên môn và UBND cấp xã thuộc huyện; công khai kết quả đánh giá trên Cổng/Trang TTĐT của huyện, thị xã, thành phố.

#### **2. Nội dung, phương thức chấm điểm đánh giá**

Việc đánh giá được thực hiện qua hai phương thức: thu thập ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân; tự đánh giá của cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

- Thu thập ý kiến đánh giá thực hiện qua hình thức trực tiếp và trực tuyến

+ Đánh giá trực tiếp: theo Mẫu Phiếu số 4 được đặt trên bàn viết hồ sơ dành cho tổ chức, cá nhân, bàn làm việc của công chức, viên chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị và được phát cho tổ chức, cá

<sup>1</sup> Báo cáo số 318/BC-VPUB ngày 23/3/2022; Báo cáo số 556/BC-VPUB ngày 28/6/2022; Báo cáo số 818/BC-VPUB ngày 29/9/2022.

<sup>2</sup> Công văn số 141/UBND-KSTT ngày 17/01/2022 về việc tăng cường chỉ đạo, triển khai thực hiện công tác kiểm soát thủ TTHC, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử



nhân kèm theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;

+ Đánh giá trực tuyến: theo Mẫu Phiếu số 5 trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, Trang Thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức thực hiện đánh giá trực tuyến.

- *Tự đánh giá bao gồm 09 chỉ số*

+ Chỉ số 1: Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật;

+ Chỉ số 2: Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định;

+ Chỉ số 3: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);

+ Chỉ số 4: Số lượng cơ quan, đơn vị phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến);

+ Chỉ số 5: Thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

+ Chỉ số 6: Công khai các thủ tục hành chính;

+ Chỉ số 7: Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính;

+ Chỉ số 8: Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;

+ Chỉ số 9: Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị.

Sau khi tổ chức, cá nhân đánh giá các tiêu chí tại Mẫu Phiếu số 4 và Mẫu Phiếu số 5 đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, công chức làm đầu mối thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính của Văn phòng cơ quan, đơn vị sẽ tổng hợp, xác minh, làm cơ sở chấm điểm thẩm định cho từng hồ sơ theo các tiêu chí tại Mẫu Phiếu số 1 và Mẫu Phiếu số 2 (*đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh*), Mẫu Phiếu số 3 (*đối với Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố*).

### **3. Kết quả đánh giá, xếp loại**

#### **3.1. Kết quả tự đánh giá**

- *Đối với công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC*: cơ bản hoàn thành 100% nhiệm vụ theo các tiêu chí đánh giá.

- *Đối với các cơ quan, đơn vị*: trên cơ sở thống kê số liệu của các cơ quan, đơn vị và theo dõi của Văn phòng UBND tỉnh, kết quả đánh giá, xếp loại việc giải quyết TTHC theo quy định tại Quyết định số 1187/QĐ-UBND, cụ thể như sau:

+ 100% các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được đánh giá xếp loại từ Tốt trở lên, trong đó : 17/18 đơn vị đạt loại Xuất sắc, 01/18 đơn vị đạt loại Tốt.



+ 100% UBND các huyện, thị xã, thành phố được đánh giá xếp loại từ Tốt trở lên, trong đó: 08/10 đơn vị đạt loại Xuất sắc, 02/10 đơn vị đạt loại Tốt.

(có Phụ lục kèm theo)

- UBND các huyện, thị xã, thành phố đã triển khai thực hiện nghiêm túc việc chấm điểm đánh giá giải quyết thủ tục hành chính của các phòng, đơn vị chuyên môn cấp huyện và UBND cấp xã thuộc huyện; công khai kết quả đánh giá trên Cổng/Trang TTĐT đầy đủ, kịp thời. Kết quả chấm điểm đánh giá 100% đều đánh giá xếp loại Tốt trở lên.

### 3.2. Kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân

Qua khảo sát ý kiến đánh giá bằng cả 2 hình thức trực tiếp và trực tuyến về sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp cho thấy trong năm 2022 hầu hết các cá nhân, tổ chức được khảo sát đều hài lòng với sự phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước các cấp.

### 4. Xử lý kết quả đánh giá

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của cơ quan có thẩm quyền được công khai tại cơ quan và trên trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC. Đồng thời, kết quả đánh giá này được xem là một trong những tiêu chuẩn để xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết TTHC

Kết quả đánh giá, xếp loại việc giải quyết thủ tục hành chính là một trong những tiêu chí chấm điểm chỉ số cải cách hành chính của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

### 5. Khó khăn, vướng mắc

Việc khảo sát sự hài lòng của cá nhân, tổ chức tại các cấp còn nhiều hạn chế trong việc lấy phiếu khảo sát, mang tính hình thức chưa đi vào thực tế; khảo sát bằng hình thức trực tuyến chưa thực sự hiệu quả. Việc hướng dẫn đánh giá và thu phát phiếu khảo sát mất nhiều thời gian cho công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp nhất là đối với những lĩnh vực phát sinh nhiều hồ sơ.

Trên đây là Báo cáo kết quả thực hiện việc chấm điểm đánh giá giải quyết thủ tục hành chính năm 2022 trên địa bàn tỉnh Điện Biên, UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ theo quy định./.

#### Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- L/d UBND tỉnh;
- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Cổng DVC trực tuyến tỉnh (Sở TT&TT);
- Trung tâm TH-CB tỉnh(LTTH);
- Lưu: VT, KSTT. *4*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Lê Thành Đô



**Phụ lục**  
**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI VIỆC GIẢI QUYẾT TTHC THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**  
**TẠI CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH, UBND CẤP HUYỆN NĂM 2022 TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN**  
 (Kèm theo Báo cáo số 401 /BC-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2022 của UBND tỉnh Điện Biên)

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ									TỔNG ĐIỂM	ĐTB CCVC	XẾP LOẠI
		Tiêu chí 1	Tiêu chí 2	Tiêu chí 3	Tiêu chí 4	Tiêu chí 5	Tiêu chí 6	Tiêu chí 7	Tiêu chí 8	Tiêu chí 9			
<b>I</b>	<b>CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH</b>												
1	Sở Tư pháp	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>18</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
2	Sở Thông tin và Truyền thông	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>18</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
3	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>18</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
4	Sở Công Thương	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>18</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
5	Sở Y tế	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>18</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
6	Sở Lao động, TB và XH	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>18</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
7	Sở Nội vụ	1,92	1,92	2	2	2	2	2	2	2	<b>17,84</b>	<b>9,8</b>	Xuất sắc
8	Sở Khoa học và Công nghệ	1,9	1,9	2	2	1,9	2	2	2	2	<b>17,7</b>	<b>9,8</b>	Xuất sắc
9	Sở Kế hoạch và Đầu tư	1,8	1,8	2	2	1,8	2	2	2	2	<b>17,4</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
10	Sở Xây dựng	1,93	1,53	1,93	2	1,93	2	2	2	2	<b>17,32</b>	<b>9,65</b>	Xuất sắc
11	Sở Tài chính	2	2	2	2	2	2	2	2	1	<b>17</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	2	2	2	2	2	2	2	2	1	<b>17</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
13	Sở Nông nghiệp và PTNT	1,98	2	2	2	2	2	1	2	2	<b>16,98</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
14	Sở Giáo dục và Đào tạo	2	2	2	2	2	2	2	0	2	<b>16</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
15	Sở Giao thông vận tải	1,99	1,99	2	2	1,99	2	2	2	0	<b>15,98</b>	<b>10</b>	Xuất sắc



STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC TIÊU CHÍ									TỔNG ĐIỂM	ĐTB CCVC	XẾP LOẠI
		Tiêu chí 1	Tiêu chí 2	Tiêu chí 3	Tiêu chí 4	Tiêu chí 5	Tiêu chí 6	Tiêu chí 7	Tiêu chí 8	Tiêu chí 9			
16	Thanh tra tỉnh	1,9	2	2	2	1,9	2	2	2	0	<b>15,8</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
17	Ban Dân tộc	2	2	2	2	2	1	2	2	0	<b>15</b>	<b>9</b>	Xuất sắc
18	Sở Ngoại vụ	1,64	1,64	2	2	1,65	2	1	2	0	<b>13,93</b>	<b>10</b>	Tốt
<b>II ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC HUYỆN, THỊ XÃ, THÀNH PHỐ</b>													
1	UBND huyện Tủa Chùa	1,99	1,99	2	2	1,99	2	2	2	2	<b>17,97</b>	<b>9,72</b>	Xuất sắc
2	UBND huyện Tuần Giáo	1,98	1,98	2	2	1,98	2	2	2	1	<b>16,94</b>	<b>9,97</b>	Xuất sắc
3	UBND thị xã Mường Lay	1,96	1,96	2	2	1,96	2	2	2	1	<b>16,88</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
4	UBND huyện Điện Biên	1,98	1,98	2	2	1,98	2	2	1,5	1	<b>16,44</b>	<b>9,99</b>	Xuất sắc
5	UBND huyện Nậm Pồ	2	2	2	2	2	2	2	2	0	<b>16</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
6	UBND huyện Mường Nhé	2	2	2	2	2	2	2	2	0	<b>16</b>	<b>9,9</b>	Xuất sắc
7	UBND huyện Mường Ảng	1,98	1,98	2	2	1,98	2	2	2	0	<b>15,94</b>	<b>10</b>	Xuất sắc
8	UBND thành phố Điện Biên Phủ	1,95	1,95	2	2	2	2	2	2	0	<b>15,9</b>	<b>9,94</b>	Xuất sắc
9	UBND huyện Điện Biên Đông	1,92	1,92	2	2	2	2	1	2	0	<b>14,84</b>	<b>10</b>	Tốt
10	UBND huyện Mường Chà	1,79	1,79	1,98	1,98	1,79	2	1	2	0	<b>14,33</b>	<b>9,93</b>	Tốt