

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 01 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện Chỉ thị số 25/CT-UBND ngày 27/12/2023 và Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh tháng 12/2024

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện Chỉ thị số 25/CT-UBND ngày 27/12/2023 về việc thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản đối với hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) quá hạn giải quyết trên địa bàn tỉnh và Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2020 về việc tăng cường sử dụng hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (Hệ thống iGate), dịch vụ công trực tuyến, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo kết quả thực hiện tháng 12/2024 trên địa bàn tỉnh, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả giải quyết TTHC tháng 12/2024

a) Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết: 79.329 hồ sơ. Trong đó:

- Có **78.732 hồ sơ** giải quyết đúng, trước hạn, **chiếm tỷ lệ 99,25%**.

- Có **597 hồ sơ** giải quyết quá hạn, **chiếm tỷ lệ 0,75%**, gồm: 527 hồ sơ lĩnh vực đất đai, 11 hồ sơ lĩnh vực Tư pháp và 15 hồ sơ lĩnh vực khác do UBND cấp huyện giải quyết, 44 hồ sơ do UBND cấp xã giải quyết.

- Trong 527 hồ sơ trễ hạn về lĩnh vực đất đai: Có 11 hồ sơ trễ hạn do thao tác, 228 hồ sơ do Hệ thống bị treo và có 288 hồ sơ giải quyết quá hạn thực. Cụ thể:

+ Có 29 hồ sơ giải quyết quá hạn lỗi do Sở Tài nguyên và Môi trường (bao gồm Sở và các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai).

+ Có 317 hồ sơ giải quyết quá hạn lỗi do UBND các huyện, thị xã, thành phố (Buôn Hồ 04 hồ sơ, Buôn Ma Thuột 79 hồ sơ, Cư M'gar 45 hồ sơ; Ea H'leo 18 hồ sơ, Ea Kar 24 hồ sơ, Ea Súp 05 hồ sơ, Krông Bông 02 hồ sơ, Krông Búk 39 hồ sơ, Krông Năng 02 hồ sơ, Krông Pắc 32 hồ sơ, M'Đrăk 06 hồ sơ).

+ Có 03 hồ sơ giải quyết quá hạn lỗi do cơ quan thuế (Chi cục Thuế: Cư M'gar 02 hồ sơ; M'Đrăk 01 hồ sơ).

- Trong 288 hồ sơ giải quyết quá hạn thực sự có 21 hồ sơ đã ban hành văn bản xin lỗi, chiếm tỷ lệ 6,02%; còn 267 hồ sơ không có văn bản xin lỗi, chiếm tỷ lệ 93,98% (Sở Tài nguyên và Môi trường 08 hồ sơ; UBND cấp huyện 317 hồ sơ: Buôn Hồ 04 hồ sơ, Buôn Ma Thuột 79 hồ sơ, Cư Mgar 45 hồ sơ; Ea H'leo 18 hồ sơ, Ea Kar 24 hồ sơ, Ea Súp 05 hồ sơ, Krông Bông 02 hồ sơ, Krông Búk 39 hồ

sơ, Krông Năng 02 hồ sơ, Krông Pắc 32 hồ sơ, M'Drăk 06 hồ sơ; cơ quan thuế 03 hồ sơ; Chi cục Thuế: Cư M'gar 02 hồ sơ; M'Drăk 01 hồ sơ).

b) Tổng số hồ sơ TTHC còn tồn chưa giải quyết tháng 12/2024: 38.324 hồ sơ. Trong đó:

- Trong thời hạn giải quyết: **36.525 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 95,31%;**
- Quá hạn giải quyết: **1.799 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 4,69%;**

c) Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết lũy kế từ đầu năm đến nay là: 856.755 hồ sơ, trong đó có: 852.995 hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn; 3.760 hồ sơ quá hạn và đã ban hành 1.685 văn bản xin lỗi.

2. Về cung ứng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến

a) Dịch vụ công trực tuyến

- Tổng số dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị (bao gồm một phần, toàn trình): 1.586/1.741 TTHC đạt tỷ lệ 91,10%.

- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến (bao gồm một phần, toàn trình) 38.278/81.440 hồ sơ (tổng hồ sơ tiếp nhận trong tháng bao gồm trực tiếp, trực tuyến), đạt tỷ lệ 47,00%.

- Số hồ sơ TTHC trả kết quả trực tuyến 20.853/41.882 hồ sơ, đạt tỷ lệ 49,79%.

b) Dịch vụ công trực tuyến một phần

- Tổng số dịch vụ công trực tuyến một phần của cơ quan, đơn vị 703/1.741 TTHC đạt tỷ lệ 40,38%.

- Số dịch vụ công trực tuyến một phần có phát sinh hồ sơ: 70/703 TTHC, đạt tỷ lệ 9,96%.

- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến một phần: 22.548/81.440 hồ sơ, đạt tỷ lệ 27,69%.

c) Dịch vụ công trực tuyến toàn trình

- Tổng số dịch vụ công trực tuyến toàn trình của cơ quan, đơn vị: 879/1.741 TTHC, đạt tỷ lệ 50,49%.

- Số dịch vụ công trực tuyến toàn trình phát sinh hồ sơ: 112/879 TTHC, đạt tỷ lệ 12,74%

- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến toàn trình: 15.730/81.440 hồ sơ, đạt tỷ lệ 19,31%.

d) Thanh toán trực tuyến

- Số TTHC cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến: 588/1.741 TTHC, đạt tỷ lệ 33,77%.

- Số TTHC cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến có phát sinh hồ sơ:

71/588 TTHC, đạt tỷ lệ 12,07%.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC đã giải quyết sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến: 38,87% (số liệu lấy từ nguồn Cổng dịch vụ công quốc gia, địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-hanhtoantructuyen.html>)

3. Về cung cấp, sử dụng dịch vụ bưu chính công ích (BCCI) trong giải quyết TTHC (tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI)

a) Tổng số TTHC cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ BCCI:

- Số TTHC cung cấp dịch vụ tiếp nhận qua dịch vụ BCCI: 1.201/1.317 TTHC (Cấp tỉnh 1.075/1.217 TTHC đạt tỷ lệ 91,19%. Cấp huyện: 115/214 đạt tỷ lệ 53,74%; cấp xã: 11/117 TTHC đạt tỷ lệ 9,40%.

- Số TTHC cung cấp dịch vụ trả kết quả qua dịch vụ BCCI: 1.247/1.317 TTHC (Cấp tỉnh 1.105/1.317 TTHC đạt tỷ lệ 83,90%. Cấp huyện: 120/214 TTHC đạt tỷ lệ 56,07; cấp xã: 22/117 TTHC đạt tỷ lệ 18,80%.

b) Số hồ sơ TTHC tiếp nhận qua dịch vụ BCCI: 190/48.596 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0,39%.

c) Số hồ sơ TTHC trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI: 1.556/41.882 hồ sơ, đạt tỷ lệ 3,72%.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Trong tháng 12/2024, tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn **không có văn bản xin lỗi** còn rất cao 93,98%. Do đó đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND các huyện, thành phố: Buôn Ma Thuột, Cư M'gar, Ea H'leo, Ea Kar, Ea Súp, Krông Bông, Krông Búk, Krông Năng, Krông Pắc, M'Đrăk và Cục Thuế chỉ đạo các đơn vị liên quan thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản đối với hồ sơ TTHC quá hạn giải quyết, thực hiện niêm yết, công khai văn bản xin lỗi tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (nơi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết TTHC) và đăng tải lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (Mục văn bản xin lỗi).

2. Đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo chấn chỉnh các các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố có hồ sơ giải quyết quá hạn nhưng chưa thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản và chưa thực hiện nghiêm việc niêm yết, công khai văn bản xin lỗi tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

3. Đề nghị Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến; tăng cường chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức nâng cao tinh thần trách nhiệm trong giải quyết TTHC, nâng cao chất lượng giải quyết TTHC và sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị số 25/CT-UBND ngày 27/12/2023 và Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh trong tháng 12/2024 trên địa bàn tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để theo dõi, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- Viễn thông Đắk Lắk, Bưu điện tỉnh;
- Các phòng, TT thuộc VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (Tg 7).

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

Hoàng Trọng Hùng