

Số: /BC-VPUBND

Đắk Lắk, ngày tháng 12 năm 2024

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 11/2024

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 11/2024 trên địa bàn tỉnh, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả giải quyết TTHC tháng 11/2024

a) Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết: 77.390 hồ sơ. Trong đó:

- Có **77.021 hồ sơ** giải quyết đúng, trước hạn, **chiếm tỷ lệ 99,52%**.

- Có **369 hồ sơ** giải quyết quá hạn, **chiếm tỷ lệ 0,48%**, gồm: 296 hồ sơ lĩnh vực đất đai, 10 hồ sơ lĩnh vực Tư pháp và 27 hồ sơ lĩnh vực khác do UBND cấp huyện giải quyết, 36 hồ sơ do UBND cấp xã giải quyết.

- Trong **296 hồ sơ** giải quyết quá hạn lĩnh vực đất đai, có 09 hồ sơ do thao tác, 11 hồ sơ do Hệ thống bị treo và có 276 hồ sơ giải quyết quá hạn thực sự. Cụ thể:

+ Có **55 hồ sơ** giải quyết quá hạn lỗi do Sở Tài nguyên và Môi trường (bao gồm Sở, Văn phòng Đăng ký đất đai và các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai).

+ Có **218 hồ sơ** giải quyết quá hạn lỗi do UBND các huyện, thị xã, thành phố, gồm: Buôn Ma Thuột 47, Buôn Đôn 02, Cư Kuin 26, Cư M'gar 42, Ea H'leo 31, Ea Kar 14, Ea Súp 06, Krông Ana 01, Krông Bông 05, Krông Búk 09, Krông Năng 03, Krông Pắc 26, M'Drăk 06.

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

- Trong **276 hồ sơ** giải quyết quá hạn thực sự: Có **54 hồ sơ** đã ban hành văn bản xin lỗi, **chiếm tỷ lệ 19,6%**; còn **222 hồ sơ** không có văn bản xin lỗi, **chiếm tỷ lệ 80,5%** (Sở Tài nguyên và Môi trường 01 hồ sơ; UBND cấp huyện

218 hồ sơ: Buôn Ma Thuột 47, Buôn Đôn: 02, Cư Kuin 26, Cư M'gar 42, Ea H'leo 31, Ea Kar 14, Ea Súp 06, Krông Ana 01, Krông Bông 05, Krông Búk 09, Krông Năng 03, Krông Pắc 26, M'Đrăk 06; Chi cục Thuế 03 hồ sơ: Cư M'gar 02, M'Đrăk 01).

b) Tổng số hồ sơ TTHC còn tồn chưa giải quyết tháng 11/2024: 36.193 hồ sơ. Trong đó:

- Trong thời hạn giải quyết: **35.204 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 97,27%;**
- Quá hạn giải quyết: **989 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 2,73%;**

c) Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết lũy kế từ đầu năm đến nay là: 736.963 hồ sơ, trong đó có: 733.844 hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn; 3.119 hồ sơ quá hạn và đã ban hành 1.579 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): 1.317/1.648 TTHC đạt tỷ lệ 79,92%.
- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến (bao gồm một phần, toàn trình) 33.679/79.111 hồ sơ, đạt tỷ lệ 42,57%.
- Số hồ sơ TTHC trả kết quả trực tuyến 14.569/39.763 hồ sơ, đạt tỷ lệ 36,64%.

b) Dịch vụ công trực tuyến một phần

- Tổng số dịch vụ công trực tuyến một phần của cơ quan, đơn vị 661/1.317 TTHC đạt tỷ lệ 50,19%.
- Số dịch vụ công trực tuyến một phần có phát sinh hồ sơ: 510/661 TTHC, đạt tỷ lệ 77,16%.
- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến một phần: 19.782/79.111 hồ sơ, đạt tỷ lệ 25,01%.

c) Dịch vụ công trực tuyến toàn trình

- Tổng số dịch vụ công trực tuyến toàn trình của cơ quan, đơn vị: 682/1.317 TTHC, đạt tỷ lệ 51,78%.
- Số dịch vụ công trực tuyến toàn trình phát sinh hồ sơ: 303/682 TTHC, đạt tỷ lệ 44,43%
- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến toàn trình: 13.897/79.111 hồ sơ, đạt tỷ lệ 17,57%.

d) Thanh toán trực tuyến

- Số TTHC cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến: 320/496 TTHC, đạt tỷ lệ 64,52%.

- Số TTHC cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến có phát sinh hồ sơ: 135/320 TTHC, đạt tỷ lệ 42,19%.

- Số hồ sơ TTHC đã giải quyết sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến: 13.099/15.397 hồ sơ, đạt tỷ lệ 85,08%.

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: 134/79.111 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0,17%.

c) Số hồ sơ TTHC trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI: 3.244/39.763 hồ sơ, đạt tỷ lệ 8,16%.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Trong tháng 11/2024, tỷ lệ hồ sơ giải quyết quá hạn **không có văn bản xin lỗi** còn rất cao **80,4%**, do đó đề nghị Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND các huyện, thành phố: Buôn Ma Thuột, Buôn Đôn, Cư Kuin, Cư M'gar, Ea H'leo, Ea Kar, Ea Súp, Krông Bông, Krông Búk, Krông Ana, Krông Năng, Krông Pắc 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 UBND các huyện, thị xã, thành phố; các sở, ban, ngành tăng cường tuyên truyền, đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến theo đúng tinh thần chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại Kế hoạch số 199/KH-UBND ngày 06/11/2024 về triển khai Chiến dịch cao điểm 60 ngày đêm “*Nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công*” trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

3. Đề nghị Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố 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. Trong đó, đặc biệt thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát, đánh giá kết quả giải quyết công việc của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa của UBND cấp huyện, cấp xã.

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 11/2024 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