

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 01/2025

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 01/2025 trên địa bàn tỉnh, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả giải quyết TTHC tháng 01/2025

a) Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết: 35.594 hồ sơ. Trong đó:

- Có **35.468 hồ sơ** giải quyết đúng, trước hạn, **chiếm tỷ lệ 99,65%.**

- Có **126 hồ sơ** giải quyết quá hạn, **chiếm tỷ lệ 0,35%**, gồm: 06 hồ sơ lĩnh vực đất đai, 13 hồ sơ lĩnh vực Tư pháp và 12 hồ sơ lĩnh vực khác do UBND cấp huyện giải quyết, 95 hồ sơ do UBND cấp xã giải quyết.

- Trong 126 hồ sơ giải quyết quá hạn có 89 hồ sơ đã ban hành văn bản xin lỗi (chiếm tỷ lệ 70,63%), còn **37 hồ sơ không có văn bản xin lỗi** (chiếm tỷ lệ 29,37%) gồm: UBND huyện: Ea H'leo, Ea Súp, Buôn Đôn.

b) Tổng số hồ sơ TTHC còn tồn chưa giải quyết tháng 01/2025: 12.189 hồ sơ. Trong đó:

- Trong thời hạn giải quyết: **12.053 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 98,88%;**

- Quá hạn giải quyết: **136 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 0,12%;**

c) Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết lũy kế từ đầu năm đến nay là: 35.594 hồ sơ, trong đó có: 35.468 hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn; 126 hồ sơ quá hạn và đã ban hành 89 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) 25.062/43.457 hồ sơ, đạt tỷ lệ 57,67%.

- Số hồ sơ TTHC trả kết quả trực tuyến 11.826/24.913 hồ sơ, đạt tỷ lệ 47,47%.

b) Dịch vụ công trực tuyến một phần

- Tổng số dịch vụ công trực tuyến một phần của cơ quan, đơn vị 658/1.741 TTHC đạt tỷ lệ 37,79%.

- Số dịch vụ công trực tuyến một phần có phát sinh hồ sơ: 94/658 TTHC, đạt tỷ lệ 14,29%.

- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến một phần: 14.610/43.457 hồ sơ, đạt tỷ lệ 33,62%.

c) Dịch vụ công trực tuyến toàn trình

- Tổng số dịch vụ công trực tuyến toàn trình của cơ quan, đơn vị: 787/1.741 TTHC, đạt tỷ lệ 45,20%.

- Số dịch vụ công trực tuyến toàn trình phát sinh hồ sơ: 100/787 TTHC, đạt tỷ lệ 12,71%

- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến toàn trình: 10.452/43.457 hồ sơ, đạt tỷ lệ 24,05%.

d) Thanh toán trực tuyến

- Số TTHC cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến: 343/1.741 TTHC, tỷ lệ 19,70%.

- Số TTHC cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến có phát sinh hồ sơ: 137/343 TTHC, đạt tỷ lệ 39,94%.

- Tỷ lệ hồ sơ TTHC đã giải quyết sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến: 46,28% (số liệu lấy từ nguồn Cổng dịch vụ công quốc gia, địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhphohanhtoantructuyen.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: 48/43.457 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0,11%.

c) Số hồ sơ TTHC trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI: 1.357/24.913 hồ sơ, đạt tỷ lệ 5,45%.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Trong tháng 01/2025, số hồ sơ TTHC quá hạn là 126 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 0,35%), trong đó có văn bản xin lỗi 89 hồ sơ (chiếm tỷ lệ 70,63%); **còn 37 hồ sơ không có văn bản xin lỗi (chiếm tỷ lệ 29,37%)**. Do đó, đề nghị Chủ tịch UBND các huyện: Ea H'leo, Ea Súp và Buôn Đôn chỉ đạo các đơn vị liên quan thực hiện nghiêm quy định xin lỗi bằng văn bản đối với hồ sơ TTHC quá hạn, 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 Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố tiếp tục 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 01/2025 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