

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 4/2025

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 4/2025 trên địa bàn tỉnh, như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Kết quả giải quyết TTHC tháng 4/2025

a) Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết: 214.305 hồ sơ. Trong đó:

- Có **213.574 hồ sơ** giải quyết đúng, trước hạn, chiếm tỷ lệ 99,65%.

- Có **731 hồ sơ** giải quyết quá hạn, **chiếm tỷ lệ 0,34%**, gồm: Có 34 hồ sơ thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường; 315 hồ sơ do UBND các huyện¹ giải quyết; có 132 hồ sơ quá hạn do UBND cấp xã² giải quyết.

- Trong 731 hồ sơ giải quyết quá hạn có 400 hồ sơ đã ban hành văn bản xin lỗi (chiếm tỷ lệ 54,7%), **còn 331 hồ sơ không có văn bản xin lỗi** (chiếm tỷ lệ 45,3%) gồm: Sở Nông nghiệp và Môi trường (250 hồ sơ), UBND huyện: Ea Súp, Buôn Đôn.

b) Tổng số hồ sơ TTHC còn tồn chưa giải quyết tháng 4/2025: 29.639 hồ sơ. Trong đó:

- Trong thời hạn giải quyết: **28.876 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ 97,42%;

- Quá hạn giải quyết: **763 hồ sơ**, chiếm tỷ lệ 2,57%;

c) Tổng số hồ sơ TTHC đã giải quyết lũy kế từ đầu năm đến nay là: 822.608 hồ sơ, trong đó có: 820.552 hồ sơ giải quyết đúng hạn, trước hạn; 2.056 hồ sơ quá hạn và đã ban hành 1088 văn bản xin lỗi.

¹ UBND thành phố Buôn Ma Thuột có 107 hồ sơ, UBND huyện Ea Kar có 66 hồ sơ, UBND huyện Ea Súp: 32 hồ sơ UBND huyện Cư M'gar có 30 hồ sơ, UBND huyện Krông Bông có 28 hồ sơ, UBND huyện Lắk: 20 hồ sơ, UBND huyện Krông Búk: 20 hồ sơ và 12 hồ sơ thuộc UBND các huyện: Buôn Đôn, Krông Ana, Krông Năng.

² UBND xã Cư Kbang, huyện Ea Súp: 41 hồ sơ; UBND xã Cư Róa, huyện M'Drăk: 20 hồ sơ; UBND xã Ea Tiêu, huyện Cư Kuin: 12 hồ sơ và 59 hồ sơ thuộc UBND các xã thuộc UBND huyện: Lắk, Krông Năng, Cư M'gar ...

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) 160.770 hồ sơ/212.649 hồ sơ, đạt tỷ lệ 75,6%.
- Số hồ sơ TTHC trả kết quả trực tuyến 107.247 hồ sơ/190.700 hồ sơ, đạt tỷ lệ 56,23%.

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 40,37%.
- Số dịch vụ công trực tuyến một phần có phát sinh hồ sơ: 202/703 TTHC, đạt tỷ lệ 28,73%.
- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến một phần: 40122/212.649 hồ sơ, đạt tỷ lệ 18,86%.

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 50,48%.
- Số dịch vụ công trực tuyến toàn trình phát sinh hồ sơ: 478/879 TTHC, đạt tỷ lệ 54,37%
- Số hồ sơ TTHC tiếp nhận trực tuyến toàn trình: 10.452/212.649 hồ sơ, đạt tỷ lệ 4,9%.

d) Thanh toán trực tuyến

- Số TTHC cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến: 588/1.741 TTHC, tỷ lệ 33,77%.
- Số TTHC cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến có phát sinh hồ sơ: 424/588 TTHC, đạt tỷ lệ 72,1%.
- Tỷ lệ hồ sơ TTHC đã giải quyết sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến: 68,48% (số liệu lấy từ nguồn Cổng dịch vụ công quốc gia, địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-thanhtoantructuyen.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: 696/212.649 hồ sơ, đạt tỷ lệ 0,32%.

c) Số hồ sơ TTHC trả kết quả giải quyết qua dịch vụ BCCI: 15.560/190.700 hồ sơ, đạt tỷ lệ 8,15%.

II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

1. Trong tháng 4/2025, số hồ sơ TTHC quá hạn là **731 hồ sơ** giải quyết quá hạn (*chiếm tỷ lệ 0,34%*), trong đó có văn bản xin lỗi 400 hồ sơ đã ban hành văn bản xin lỗi (*chiếm tỷ lệ 54,7%*); **còn 331 hồ sơ không có văn bản xin lỗi (chiếm tỷ lệ 0,34%)**. Do đó, đề nghị Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường, Chủ tịch UBND các huyện: 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 4/2025 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 (HV 01).

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

Hoàng Trọng Hùng