

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk

Thời gian qua, tỉnh Đắk Lắk đã có nhiều nỗ lực trong việc triển khai các chủ trương, nghị quyết, kết luận của Bộ Chính trị, Ban Bí thư, Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức chính quyền địa phương hai cấp. Công tác cải cách thủ tục hành chính (TTHC) trên địa bàn tỉnh được quan tâm, triển khai đồng bộ; nhiều văn bản hướng dẫn được ban hành kịp thời; tiến độ thực hiện cơ bản bảo đảm theo tinh thần chỉ đạo của Chính phủ. Chất lượng phục vụ ngày càng được nâng cao, góp phần tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Tuy nhiên, qua quá trình triển khai thực hiện tại các sở, ban, ngành, địa phương theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử (Bộ chỉ số 766) vẫn còn một số tồn tại, hạn chế trong công tác cải cách TTHC như: Tình hình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC còn chậm; số hóa hồ sơ, thanh toán trực tuyến, dịch vụ công trực tuyến, tiến độ giải quyết hồ sơ tại một số đơn vị, địa phương vẫn chưa đạt chỉ tiêu theo yêu cầu nhiệm vụ; tỷ lệ TTHC công bố, công khai đúng hạn còn thấp; việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp chưa kịp thời; một số dịch vụ công trực tuyến chưa chuẩn hóa biểu mẫu điện tử tương tác gây khó khăn trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến, một số trường thông tin người dân phải nhập lại nhiều lần; việc tham mưu phương án cắt giảm, đơn giản hóa TTHC vẫn còn chậm.

Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế nêu trên xuất phát từ cả yếu tố chủ quan và khách quan, trong đó có các nguyên nhân chủ quan chủ yếu như: Công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC tại một số đơn vị, địa phương chưa được quan tâm đúng mức; trình độ chuyên môn của một số cán bộ, công chức, viên chức chưa phù hợp và chưa phát huy hết vai trò, trách nhiệm trong thực thi công vụ; công tác phối hợp giữa một số cơ quan, đơn vị, địa phương thiếu tính chủ động, chưa chặt chẽ, kịp thời; hạ tầng công nghệ thông tin tại một số đơn vị chưa đồng bộ, ổn định, còn xảy ra gián đoạn.

Để kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên và nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC,

dịch vụ công trực tuyến tại các sở, ban, ngành và địa phương, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện nghiêm, đầy đủ, kịp thời, có hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp về cải cách TTHC sau:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường

a) Thực hiện nghiêm việc cải cách TTHC, nâng cao chất lượng, kiểm soát chặt chẽ bộ TTHC tại các ngành, lĩnh vực đảm bảo tính pháp lý, đầy đủ cơ sở triển khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp và được công khai, minh bạch, thống nhất; đảm bảo việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC được cấu hình đúng, đầy đủ theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh.

b) Tiếp tục rà soát, thực hiện đơn giản hóa TTHC theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về Chương trình cắt giảm, đơn giản hóa TTHC liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh năm 2025 và 2026, đảm bảo cắt giảm tối thiểu 30% thời gian thực hiện TTHC và đơn giản hóa thành phần hồ sơ kèm theo; xây dựng phương án kiến nghị cơ quan có thẩm quyền bãi bỏ các quy định không cần thiết và đang là rào cản trong thực hiện TTHC đặc biệt là các mẫu đơn, tờ khai đang là các thành phần hồ sơ của TTHC.

c) Rà soát, chuẩn hóa các mẫu đơn, tờ khai và thiết lập biểu mẫu điện tử tương tác (E-Form) nhằm tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đồng thời, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu hiện có để tự động điền thông tin vào biểu mẫu, không yêu cầu người dân phải nhập lại thông tin theo quy định, qua đó cắt giảm tối đa thao tác nhập liệu và bảo đảm nguyên tắc không yêu cầu cung cấp lại các thông tin, dữ liệu đã được số hóa hoặc đã có sẵn trong Cơ sở dữ liệu quốc gia.

d) Tiếp tục chuẩn hóa mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh đang tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; rà soát các dịch vụ công trực tuyến đang ở mức “một phần”, đối chiếu với danh mục TTHC đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo quy định của bộ, ngành trung ương để đề xuất nâng cấp lên mức “toàn trình” đối với các thủ tục đáp ứng yêu cầu. Việc rà soát và nâng cấp phải bảo đảm tính đồng bộ, khả thi, hiệu quả và tạo thuận tiện tối đa cho người dân, doanh nghiệp.

e) Tăng cường hiệu quả các kênh thông tin tiếp nhận phản hồi của người dân, doanh nghiệp về việc tiếp nhận và giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh để kịp thời lắng nghe, giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về chất lượng, tiến độ giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

g) Nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác tự kiểm tra, giám sát chất lượng giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp; kịp thời chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương, khuyến khích các cá nhân, tập thể có cải tiến,

nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp nhận và giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

h) Tiếp tục rà soát, đẩy mạnh phân cấp, ủy quyền hợp lý nhằm rút ngắn thời gian giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp; đồng thời, phòng ngừa hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực, bảo đảm thực hiện đúng quy định pháp luật hiện hành. Song song đó, tăng cường đối thoại, lấy ý kiến người dân và doanh nghiệp để kịp thời phát hiện, tháo gỡ các vướng mắc về cơ chế, chính sách, TTHC hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

i) Đẩy mạnh công tác truyền thông trong cải cách TTHC, dịch vụ công trực tuyến để người dân, doanh nghiệp biết và đồng hành cùng chính quyền.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Bám sát các nhiệm vụ, chỉ tiêu của tỉnh; chủ động kết nối, thông suốt dữ liệu triển khai ở các hệ thống, đặc biệt ở nhóm các dịch vụ công thiết yếu và nhóm liên thông; đảm bảo hoàn thành các nhiệm vụ được trung ương, UBND tỉnh giao.

b) Tối ưu hóa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, bảo đảm hoạt động ổn định, thông suốt 24/7 đáp ứng việc kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống các bộ, ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và công tác đánh giá, chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; đồng thời, đối soát lại các số liệu đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống EMC đảm bảo việc phản ánh đúng thực tế kết quả triển khai dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Đắk Lắk.

c) Tiếp tục nâng cấp, tối ưu hóa chức năng Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân phục vụ cho việc khai thác, sử dụng lại thông tin dữ liệu số hóa giải quyết TTHC cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

d) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh triển khai tích hợp, kết nối các thông tin phục vụ đánh giá với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thực hiện tích hợp kết quả đánh giá với hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết TTHC của Cổng Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định.

e) Rà soát, thống nhất cách tính tỷ lệ các chỉ số, nhóm chỉ số theo Bộ chỉ số 766 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (iGate) phục vụ công tác theo dõi, đánh giá, tham mưu, chỉ đạo điều hành tại các sở, ngành, địa phương trong triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao.

3. Sở Nội vụ

a) Tiếp tục tham mưu UBND tỉnh theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời và xử lý nghiêm người đứng đầu các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp xã, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động không thực hiện nghiêm các quy định trong giải quyết TTHC để xảy ra các vi phạm liên quan đến

hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và đánh giá việc giải quyết TTHC theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Kịp thời có giải pháp động viên, khích lệ đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã dựa trên kết quả đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân; đề xuất tham mưu chính sách hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa theo quy định.

c) Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh đánh giá chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành và địa phương; căn cứ kết quả đánh giá, xem xét mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị và trách nhiệm của các cá nhân, người đứng đầu làm cơ sở đánh giá Chỉ số cải cách hành chính năm 2025 và các năm tiếp theo tại các sở, ban, ngành và địa phương.

4. Văn phòng UBND tỉnh

a) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Chỉ thị này.

b) Theo dõi, quản lý, kiểm tra, đôn đốc và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về tình hình, kết quả công tác triển khai, thực hiện các kế hoạch của UBND tỉnh về triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC. Tiếp tục nghiên cứu, tham mưu, đề xuất đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nhằm thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh.

Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, phường tổ chức quán triệt, triển khai và chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để được xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (b/c);
- UB MTTQ Việt Nam tỉnh (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Báo và PTTH Đắk Lắk;
- Trung tâm CN và Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_04b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái