

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /UBND-PVHCC

Đắk Lắk, ngày tháng 11 năm 2025

V/v tập trung triển khai thực hiện các
nhóm chỉ số thành phần, nhiệm vụ
theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày
23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ

Kính gửi:

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

Tính đến ngày 05/11/2025, tỉnh Đắk Lắk được Công dịch vụ công quốc gia đánh giá kết quả triển khai thực hiện chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính (TTHC), dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ (*gọi tắt là Bộ chỉ số 766*) đạt 88,37/100 điểm (xếp hạng 16/34 tỉnh, thành phố). So với tháng 9/2025, kết quả thực hiện có xu hướng giảm điểm ở nhóm chỉ số về: Công khai, minh bạch (-0,16 điểm), Tiến độ giải quyết (-0,63 điểm), Dịch vụ công trực tuyến (-1,09 điểm), Mức độ hài lòng (-0,09 điểm).

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của đồng chí Lương Nguyễn Minh Triết - Ủy viên Dự khuyết Ban Chấp hành Trung ương Đảng, Bí thư Tỉnh ủy, Trưởng Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh (*gọi tắt là Ban Chỉ đạo*) tại Phiên họp thứ hai của Ban Chỉ đạo về việc “*phấn đấu năm 2025, tỉnh Đắk Lắk nằm trong top 10 về xếp hạng theo bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công*” (điểm 2, khoản 3, mục II, Thông báo số 01-TB/BCĐ ngày 30/10/2025 của Ban Chỉ đạo); đồng thời, thực hiện Công văn số 07300/UBND-KGVX ngày 05/11/2025 của UBND tỉnh về việc triển khai Thông báo số 01-TB/BCĐ của Ban Chỉ đạo về phát triển khoa học, công nghệ đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số tỉnh;

Nhằm đảm bảo kết quả triển khai thực hiện nhiệm vụ cải cách TTHC, kiểm soát TTHC và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk trong những tháng cuối năm 2025, Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo:

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai các nhiệm vụ, giải pháp thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, đẩy mạnh số hóa hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến (theo Phụ lục về danh mục chỉ tiêu, nhiệm vụ gửi kèm); đảm bảo đến hết năm 2025 nâng điểm chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ **phải đạt từ 90 điểm trở lên**.

2. Giao các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường

Tập trung rà soát kết quả thực hiện 05 nhóm chỉ số gồm: (1) Công khai, minh bạch; (2) Tiến độ giải quyết; (3) Dịch vụ công trực tuyến; (4) Mức độ hài lòng; (5) Số hóa hồ sơ. Căn cứ kết quả triển khai thực hiện Bộ Chỉ số 766 tiến hành đánh giá, xác định nguyên nhân và triển khai các giải pháp cụ thể nhằm cải thiện và tiếp tục nâng cao điểm số của từng chỉ số thành phần trong thời gian tới, trong đó tập trung vào các nhiệm vụ sau:

- Đối với nhóm chỉ số về Tiến độ giải quyết:

+ Tập trung chỉ đạo, hạn chế thấp nhất việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC của người dân, doanh nghiệp bị quá hạn; tập trung giải quyết dứt điểm các hồ sơ TTHC còn trong hạn xử lý; đảm bảo việc tiếp nhận hồ sơ TTHC không để xảy ra các trường hợp chậm tiếp nhận hồ sơ TTHC hoặc từ chối giải quyết hồ sơ TTHC của người dân và doanh nghiệp không có lý do cụ thể.

+ Đảm bảo việc tiếp nhận, quá trình giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân và doanh nghiệp theo các biểu mẫu đã được quy định tại Điều 11 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ.

- Đối với nhóm chỉ số về Dịch vụ công trực tuyến:

+ Tiếp tục rà soát các dịch vụ công trực tuyến một phần đánh giá cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình không thấp hơn số lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình theo Quyết định công bố của các bộ, ngành trung ương.

+ Tập trung nâng cao tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến (kết quả chung của tỉnh hiện mới đạt 74,5%), tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến (đạt 77,23%). Tăng cường tuyên truyền, hỗ trợ người dân trong việc sử dụng, tiếp cận với dịch vụ công trực tuyến đặc biệt là đối với các địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số...

- Đối với nhóm chỉ số về Mức độ hài lòng: Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được UBND tỉnh chuyển thông qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, các sở, ban, ngành, UBND các xã,

phường có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình được quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ và đảm bảo thời hạn tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 43, Điều 45 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 10/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

- Đối với nhóm chỉ số về Số hóa hồ sơ:

+ Thực hiện nghiêm việc cấp kết quả TTHC điện tử (đạt 100%) theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ.

+ Chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và đơn vị có liên quan rà soát lại các hồ sơ TTHC đã được số hóa về thành phần và kết quả giải quyết; thực hiện bổ sung ngay các hồ sơ TTHC chưa số hóa, số hóa thiếu và chưa đúng, đủ theo quy định về thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết. Nhiệm vụ khẩn trương hoàn thành trước **ngày 20/11/2025**.

+ Nâng cao tỷ lệ khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa hồ sơ TTHC và tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

3. Giao các sở, ban, ngành

- Đối với nhóm chỉ số về Công khai, minh bạch:

+ Tập trung nâng cao tỷ lệ TTHC công bố đúng hạn (tháng 10 tỉnh chỉ đạt 51,18 %), tỷ lệ TTHC cập nhật, công khai đúng hạn (đạt 26,11%).

+ Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thường xuyên theo dõi, rà soát các quyết định công bố TTHC của Bộ, ngành Trung ương đã được cập nhật, công khai trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>) để kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh công bố danh mục TTHC đảm bảo đúng thời gian theo quy định; đồng thời, thực hiện cập nhật, công khai đầy đủ TTHC lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (tại địa chỉ <https://csdl.dichvucong.gov.vn>), ngay sau khi có Quyết định công bố danh mục TTHC được Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành.

- Đẩy mạnh tái cấu trúc TTHC nhằm đơn giản hóa quy trình, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa, kết nối, chia sẻ dữ liệu theo phương châm “Một việc một lần làm; hồ sơ nộp một lần”, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Tập trung rà soát, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ xây dựng các biểu mẫu điện tử tương tác (Eform) tại các ngành, lĩnh vực, đặc biệt là các TTHC đang cung cấp dịch vụ công trực tuyến phát sinh nhiều hồ sơ nhằm tạo

điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp khi tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tối ưu hóa trải nghiệm người dùng và mức độ hài lòng.

- Theo chức năng và nhiệm vụ quản lý chuyên ngành được giao, chủ động hỗ trợ, kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, xử lý các “điểm nghẽn” phát sinh tại các xã, phường trên địa bàn tỉnh trong quá trình giải quyết TTHC; đồng thời, tiếp tục theo sát cơ sở, hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ bảo đảm việc triển khai nhiệm vụ được thông suốt, hiệu quả, không bị gián đoạn.

4. Giao Sở Khoa học và Công nghệ

- Phối hợp với đơn vị liên quan, nghiên cứu tham mưu UBND tỉnh trong việc rà soát, cải thiện chỉ số thành phần về: (1) Tỷ lệ hồ sơ TTHC được số hóa có kết nối, đồng bộ với danh mục hồ sơ của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; (2) Tỷ lệ hồ sơ TTHC có sử dụng thông tin, dữ liệu dân cư nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp; (3) Tỷ lệ TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

- Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành và các đơn vị liên quan khẩn trương rà soát, đánh giá, cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với 152 TTHC trên Cổng dịch vụ công quốc gia (truy xuất trực tiếp trên trang dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-dich-vu-cong-tructuyen.html). Nhiệm vụ khẩn trương hoàn thành trước **ngày 15/11/2025**.

- Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị liên quan rà soát đối với “Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ”; nghiên cứu, tập trung đề ra giải pháp, hỗ trợ các địa phương cải thiện tỷ lệ đang có điểm đánh giá thấp. Nhiệm vụ hoàn thành trước **ngày 20/11/2025**.

- Đảm bảo đầy đủ các điều kiện về hệ thống và cấu hình để triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ của tỉnh theo Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng Chính phủ.

- Tiếp tục phối hợp, hỗ trợ, hướng dẫn thao tác nghiệp vụ cho các sở, ban, ngành và địa phương nhằm tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong việc triển khai nhiệm vụ liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (iGate), số hóa hồ sơ, kho dữ liệu cá nhân, đồng bộ và kết nối dữ liệu liên quan đến các hệ thống, phần mềm chuyên ngành, Cổng dịch vụ công quốc gia nhằm cải thiện điểm số, chất lượng phục vụ. Bám sát tiến độ các nhiệm vụ, đảm bảo hiệu quả vận hành hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

5. Giao Sở Nội vụ 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

tuyên 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 tại các sở, ban, ngành và địa phương.

6. Giao Văn phòng UBND tỉnh tăng cường đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc triển khai Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ đảm bảo chất lượng và hiệu quả phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC và dịch vụ công trực tuyến.

Nhận được Công văn này, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường khẩn trương tổ chức triển khai thực hiện, bảo đảm chất lượng, tiến độ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- CT, PCT UBND tỉnh (đ/c Thái);
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ/c Khánh);
- VNPT Đắk Lắk;
- Các phòng, TT thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B_03b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trương Công Thái